

BAB III

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI

JUAL BELI MELALUI SITUS BELANJA *ONLINE*

3.1 Pengertian perlindungan konsumen

Perkembangan *e-commerce* saat ini sangat marak terjadi dan berdampak positif bagi perkembangan dan pertumbuhan ekonomi yang tentu akan membawa masalah yang harus dicari cara penyelesaiannya dengan menggunakan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. sebenarnya tidak sulit untuk menetapkan aturan hukum yang berlaku apabila terjadi hal yang tidak terduga muncul dalam melakukan proses transaksi yang melibatkan beberapa pihak, peraturan perundang-undangan yang ada ialah secara hukum yang berlaku di Indonesia, sehingga baik *burgelijk wetboek* maupun Undang-Undang Perlindungan Konsumennya dapat diterapkan untuk menyelesaikan sengketa yang timbul. Namun jika di dalam masalah transaksi yang melibatkan pihak *universal* antar negara, maka dilakukan oleh forum terpilih dengan menggunakan undang-undang yang juga dipilih dari para pihak yang terikat dalam kontrak perjanjian.

Proses belanja secara *online* tentu merupakan hal baru yang bisa dikembangkan oleh siapa saja dan tidak terhalang waktu dan biaya dan mampu membantu memenuhi kebutuhan konsumen dengan lebih mudah. namun di sisi lain tentu hal ini memiliki beberapa dampak negatif yang menyebabkan kerugian bagi konsumen yang telah melakukan proses

transaksi. tentu perlu adanya peraturan hukum baik dari pihak penjual ataupun sebagai konsumen agar terciptanya ekonomi yang kondusif dan nyaman serta aman saat melakukan proses transaksi jual-beli.

Di dalam sebuah transaksi elektronik, yang menjadi subjek hukum di dalamnya yaitu seorang pelaku usaha dan pelaku konsumen. Kedua belah pihak melakukan transaksi sehingga membentuk suatu perjanjian dimana didalamnya dapat dijadikan sebuah bukti elektronik untuk mencegah penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab dan berusaha melakukan kejahatan dalam suatu transaksi elektronik. Maka dari itu, perlindungan hukum terhadap konsumen diperlukan bagi para subjek hukum yang sedang melakukan transaksi elektronik tersebut. Saat perjanjian berlangsung, pihak pelaku usaha membuat isi dari dokumen yang mengunggah tentang aturan dan kondisi suatu barang yang akan diperjual-belikan yang harus dipenuhi oleh calon pembeli. Tentu aturan itu dapat digunakan sebagai tameng kedua belah pihak agar mendapatkan suatu perlindungan hukum yang dapat melindungi kedua belah pihak jika terkena suatu masalah dalam transaksi elektronik yang tidak diinginkan, perlindungan hukum nya ialah:

- a. Perlindungan hukum bagi pelaku usaha yang memuat dalam hal pembayaran. Sebagai pelaku usaha tentu memiliki hak penuh untuk menerima biaya yang dilakukan oleh konsumen untuk mendapatkan suatu barang yang telah dia bayarkan, kemudian pihak penjual mengkonfirmasi pembayaran sehingga dapat melakukan proses pengemasan dan barang akan dikirimkan

- b. Perlindungan hukum bagi konsumen, yang mempunyai hak untuk menukarkan atau mengembalikan barang jika dirasa kurang pas untuk konsumen sesuai dengan perjanjian yang telah ditentukan kedua belah pihak.

Seperti yang kita telah ketahui Bersama bahwa banyak sekali pihak konsumen yang tidak dihargai oleh para pelaku ekonomi dan menganggap enteng tentang semua yang terjadi diantara kedua belah pihak subjek hukum dalam transaksi elektronik. Dengan seiring perkembangan teknologi yang telah hidup berdampingan dengan kita dan dimana barang dan jasa yang diperdagangkan kepada konsumen tanpa mempunyai sebuah Batasan wilayah, maka perlindungan konsumen ini menjadi penting dan menarik untuk dibahas.

Pihak konsumen dan pelaku usaha adalah subjek hukum yang seharusnya diberi perlindungan hukum. Namun pada umumnya posisi sebagai konsumen sendiri menjadi lemah oleh pelaku usaha. Hal ini terjadi berhubungan dengan rendahnya tingkat kesadaran konsumen tentang hak, kemampuan finansial dan kemampuan dalam melakukan daya tawar menawar. Sistem tata hukum harus mampu menempatkan kedua belah pihak pada posisi yang sama untuk mendapatkan keadilan yang sesungguhnya. Konsumen harus dilindungi oleh hukum karena salah satu ciri dan tujuan hukum adalah menjamin kepentingan rakyat yang dituangkan dalam bentuk kepastian hukum yang merupakan hak dari konsumen.

Perlindungan konsumen adalah suatu kasus yang mengharuskan setiap pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atau jaminan garansi kepada

konsumen yang mengalami kerugian akibat perbuatan yang telah disengaja maupun tidak disengaja. Jika konsumen memesan barang tapi yang datang tidak sesuai dengan apa yang telah dipesan maka pihak konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan pengembalian barang dan diganti dengan barang yang sesuai dalam sebuah perjanjian yang merupakan cara paling efisien dan hemat biaya bagi konsumen dan pelaku usaha yang sedang mengalami hal tersebut. efisiensi disini bertujuan untuk menghemat uang dan waktu serta memastikan pelaku usaha tetap menjalankan usahannya.

Berbicara tentang hak konsumen, telah dijelaskan pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah disebutkan jelas apa saja hak hak sebagai konsumen yang bisa didapatkan, dimana berisi :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang/jasa
- b. Hak memilih barang/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan barang/jasa
- c. Hak atas informasi yang benar, jujur atas kondisi barang/jasa yang diperjual-belikan
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang/jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan Pendidikan konsumen

- g. Hak untuk mendapatkan perlakuan yang layak secara benar dan jujur serta tidak mendapatkan perlakuan secara diskriminatif
- h. Hak yang diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan lain yang berlaku.

Seperti yang telah dijabarkan diatas mengenai apa saja hak-hak yang dapat di terima dan dilaksanakan dengan baik oleh beberapa pelaku yang terlibat di dalamnya. Mengenai hal pelaksanaan hak konsumen oleh pelaku usaha e-commerce harus diketahui karena suatu transaksi yang telah disepakati kedua belah pihak tidak bisa diabaikan oleh pelaku usaha dengan alasan apapun.tidak hanya hak-hak yang diatu untuk konsumen didalam Undang-Undang Perlindungan konsumen,terdapat kewajiban konsumen yang diatur dalam Pasal 5 UUPK yaitu :

- 1) Membaca petunjuk informasi dan prosedur pemakaian demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan suatu transaksi.
- 3) Membayar barang sesuai denga napa yang dijanjikan Bersama
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sesuai dengan apa yang telah tertulis dalam aturan perundang-undangan yang berlaku

Terkait dengan persoalan yang ada,Pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada pasal 8 dijelaskan bahwa pelaku dilarang memperdagangkan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah tertulis dalam kontrak perjanjian.berdasarkan pasal tersebut, ketidak sesuaian spesifikasi barang yang tertera dalam iklan atau sebuah kolom identifikasi merupakan

suatu pelanggaran yang merupakan larangan bagi pelaku usaha dalam keberlangsungan bisnisnya.

Perlindungan hukum terhadap konsumen terletak pada jaminan berupa pengembalian atau penukaran jika barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan yang telah dijanjikan. Sebagaimana yang telah diuraikan pada Pasal 19 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang menyebutkan bahwa ganti rugi yang dilakukan oleh penjual kepada konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab untuk mengganti kerugian, kerusakan, pencemaran, atau kerugian konsumen yang diakibatkan oleh produksi yang diperdagangkan. Perlindungan hukum dalam hal bukti elektronik telah ditentukan di dalam hukum pembuktian yang mendasar pada ketentuan yang tercantum pada KUHPerdara yang mengatakan bahwa alat bukti dapat digunakan dan diakui saat di persidangan perdata dan masih ada pembatasan sebagaimana tercantum dalam pasal KUHPerdara. Saat ini di Indonesia ada beberapa hal yang mengarah pada konsep penggunaan dan pengakuan dokumen elektronik menjadi alat bukti yang sah, seperti *online trading* yang terjadi pada bursa efek dan juga pengaturan mikro film sebagai media penyimpanan dokumen perusahaan yang telah diberi kedudukan sebagai alat bukti yang tertulis secara otentik dalam Undang-Undang No.8 tahun 1997 tentang dokumen perusahaan.

Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen No.8 tahun 1999 yang merupakan pedoman konsumen dalam melakukan transaksi perdagangan. Apabila terbukti pelaku usaha memang merugikan konsumen

maka Tindakan administratif terhadap yang dilakukan oleh pemerintah dan dapat digunakan sebagai bukti kerugian konsumen. Sehingga konsumen dapat menggunakan bukti dan fakta bagi pelaku konsumen untuk mengajukan keadilan dalam perbuatan hukumnya. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi kerugian paling banyak Rp.200.000, (dua ratus ribu rupiah) apabila pelaku usaha melanggar pasal 19 ayat (2) ayat (3) Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan pasal 20 UUPK.

Didalam pasal 49 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yang menjelaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan batas waktu terhadap konsumen untuk mengembalikan barang apabila tidak sesuai dengan perjanjian yang ada cacat tersembunyi. Apabila barang yang diterima tidak sesuai maka konsumen dapat menggugat pelaku usaha secara perdata dengan alasan terjadinya wanprestasi atas transaksi jual-beli yang dilakukan dengan penjual.

Dengan demikian, penting adanya kepastian hukum untuk melindungi konsumen dalam melakukan transaksi elektronik. Namun bukan hanya karena konsumen memiliki hak penting untuk ditegakkan oleh pelaku usaha, namun juga meningkatkan kesadaran pelaku usaha agar tidak menipu konsumen dan menyadarkan pelaku usaha akan pentingnya perlindungan konsumen untuk mengembangkan sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berbisnis elektronik. Selain adanya Undang-Undang perlindungan konsumen, tentu

diperlukan suatu aturan khusus yang tidak hanya dapat melindungi konsumen tetapi pelaku usaha juga mendapatkannya.

3.2 Proses transaksi jual beli dalam perspektif KUHPerdata

Perkembangan zaman dari tahun ke tahun secara signifikan mengubah sistem perdagangan yang terjadi dalam masyarakat. Perubahan yang mengalir secara pasti ini tentu tetap dipantau oleh hukum yang berlaku dan tumbuh subur seiring berkembangnya teknologi yang semakin canggih dan mengubah cara bertransaksi jual beli antara pelaku usaha dan calon konsumen. Di dalam situasi ini, tentu Pemerintah yang berwajib membuat regulasi atau aturan yang dapat meminimalisir kekacauan yang mungkin akan muncul dalam proses bertransaksi.

e-commerce menghubungkan antara pedagang, konsumen dan komunitas lainnya melalui transaksi elektronik untuk memperdagangkan dagangannya baik berupa barang atau jasa dan informasi lainnya. Kondisi yang berjauhan bukan menjadi masalah atau penghalang dalam dunia bisnis secara elektronik ini. Dimana perkembangan teknologi internet yang sudah berdampak luar biasa di kehidupan kita sehari hari dan menjadikan produk yang ditawarkan dapat dipasarkan ke seluruh dunia melalui *website* sehingga dimanapun dan kapanpun calon konsumen ingin mendapatkan barang yang diinginkan maka dapat pergi ke situs belanja yang telah di buat oleh pihak penjual atau *e-commerce* tersebut. Saat ini, proses transaksi jual beli yang sering dilakukan melalii android atau perangkat khusus di dalam smartphone sehingga memudahkan pembeli dan penjual melakukan suatu bisnis untuk

mendapatkan barang yang diinginkan. Namun,terkadang muncul beberapa pertanyaan hukum mengenai keabsahan dan konsekuensi hukum dari adanya sistem perdagangan secara elektronik ini.

Di dalam transaksi jual beli secara elektronik tetap mengacu pada aturan hukum yang pada dasarnya terdapat aturan dalam UU ITE yang di dalam pelaksanaannya masih berpedoman pada Buku III KUHPperdata, terutama dengan keabsahan perjanjian itu terjadi dengan syarat sahnya perjanjian yang tercantum dalam 1320 KUHPperdata. Syarat yang sah dalam suatu perjanjian selalu diperlukan dalam setiap transaksi jual beli, baik melalui konvensional ataupun secara elektronik. Semua perjanjian yang sah dan berlaku secara hukum seperti halnya yang telah tertuang pada Pasal 1338 KUHPperdata dimana prinsip kebebasan berkontrak yang mengatakan bahwa siapapun yang membuat perjanjian boleh dilakukan walaupun belum atau tidak diatur dalam undang-undang. Terlepas dari asas ini, kebebasan berkontrak dibatasi oleh tiga hal yaitu tidak dilarang oleh hukum, tidak bertentangan dengan kesusilaan,dan tidak melanggar ketertiban umum¹⁹. Pada Pasal 1320 dijelaskan mengenai syarat sahnya perjanjian seperti berikut :

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

¹⁹ Abdulkadir Muhammad, *hukum perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hal.84

Terdapat dua perbedaan atas syarat sahnya suatu perjanjian, dimana syarat subjektif terdapat pada syarat pertama dan kedua, sedangkan syarat obyektif terdapat pada syarat ketiga dan keempat. Masing-masing syarat tentu memiliki konsekuensi sendiri. Jika persyaratan subjektif tidak dapat dipenuhi, maka perjanjian dapat batal secara hukum oleh hakim atas permintaan pihak yang tidak cakap hukum. Hak untuk meminta pembatalan ini terbatas yakni dengan jarak 5 tahun tertulis dalam Buku BW pasal 1454. Selama perjanjian tidak dibatalkan, hal tersebut tetap mengikat kedua belah pihak. Bila syarat obyektif tidak terpenuhi, maka perjanjian batal demi hukum yang berartikan semua tidak pernah lahir dan tidak pernah ada perkatan sehingga tidak bisa saling menuntut di depan hakim atau pengadilan.²⁰

Karena dalam transaksi elektronik antara penjual dan pembeli tidak saling bertemu, sehingga identitas penjual dan pembeli merupakan faktor esensial yang penting dalam menentukan tanggung jawab kontraktual yang muncul akibat perjanjian secara online. Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang jelas mengenai barang dan informasi lainnya, sehingga jika terjadi kepalsuan data maka itu adalah tanggung jawab pelaku usaha itu sendiri. Seperti yang kita ketahui, pada Pasal 19 yang dimaksud dengan mengatur tanggung jawab ganti rugi mengacu pada Pasal 22 tentang tanggung jawab pembuktian unsur kesalahan dalam perkara pidana dan berkaitan pada pasal 23 Undang-Undang Perlindungan konsumen yang mengatur tentang

²⁰ H.riduan syahrani, seluk beluk dan asas-asas hukum perdata, <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20106547> , diakses pada tanggal 8 januari 2022.

gugatan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen. Maka di dalam ketentuan pasal 28 ini membuktikan bahwa unsur “kesalahan” dalam gugatan ganti rugi merupakan tanggung jawab pelaku usaha dan merupakan konsekuensi hukum.

Berbelanja di *e-commerce* atau secara elektronik memiliki dasar hukum perdagangan biasa tetapi mempunyai dominan peranan medua yang bersifat khusus. Perdagangan konvensional mempunyai pagar hukum pada ketentuan Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540 KUHPerdara. Dimana pada pasal 1457 dijelaskan bahwa jual beli ialah perjanjian dimana satu pihak setuju untuk menyerahkan barang kepada pihak lain untuk membayar harga yang telah disepakati. Tertulis pada Pasal 1458 bahwa proses jual beli telah dikatakan terjadi antara kedua belah pihak setelah mereka mencapai kesepakatan tentang subjek dan harganya, meskipun keadaan benda itu belum diserahkan dan harga yang telah ditetapkan belum dibayar.

Saat berbelanja online, konsumen selalu ingin puas dengan produk yang dibelinya. Pihak pelaku usaha pun ingin memperoleh manfaat ekonomi atau keuntungan dari adanya suatu transaksi tersebut. Keinginan kedua belah pihak akan mudah terpenuhi apabila saling menjalankan kewajibannya dengan baik dan dilandasi dengan itikad yang baik. Dari dua ketentuan yang telah disebutkan di atas maka dapat kita ketahui bahwa :

1) Jual beli merupakan suatu perjanjian yang berlaku perikatannya menurut

Buku III KUHPerdara;

- 2) Jual beli ialah perjanjian yang bersifat konsensual dan terbentuk setelah terjadinya kesepakatan tentang benda dan harga jual;
- 3) Hak dan kewajiban para pihak terjadi setelah terjadinya kesepakatan.

Transaksi jual beli melalui internet pada dasarnya memiliki kesamaan dengan mekanisme jual beli secara konvensional. Yang berbeda tentu ialah alat yang digunakan saat melakukan proses transaksi. Transaksi jual beli ini dapat pula dibedakan menjadi tiga tahapan yaitu tahap pratransaksi, tahap transaksi dan tahap purna transaksi²¹. Transaksi chat atau konferensi video adalah keadaan seseorang menawarkan sesuatu dengan model dialog interaktif melalui internet, misalnya melalui telepon, obrolan yang dilakukan secara tertulis selama konferensi penyiaran yang dilakukan secara elektronik dimana calon konsumen dapat melihat gambar dari produk yang akan ditawarkan secara langsung dan mendengar pihak lain yang mengajukan penawaran. Ada juga proses konfirmasi kejelasan calon pembeli untuk memastikan pembelian suatu produk untuk mempermudah jalannya suatu transaksi. Pembeli menulis nama produk, nomor produk, serta alamat pengiriman dan dapat memilih metode pembayaran yang diinginkan. Sebelum melakukan transaksi, pembeli wajib mengetahui alamat email, jenis barang serta jumlah pembelian. Lalu, pembeli berikutnya akan menerima konfirmasi dari penjual tentang pesanan produk yang dilakukan.

²¹ Janus sibalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya bakti, Bandung, 2010, hal.69

Para pihak yang melakukan suatu proses transaksi jual beli tidak boleh merasa terpaksa, terintimidasi ataupun merasa kekhilafan dalam bentuk apapun yang dapat menyebabkan cacat bagi perwujudan kehendak persetujuan yang ada. Sejak itu, perjanjian secara elektroni menjadi mengikat sebagai peraturan yang telah mereka buat atas kesadaran masing-masing. Menurut pasal 1338 KUHPerdara telah disebutkan bahwa semua perjanjian yang telah dilakukan sah dan mengikat sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya²².

Dengan semakin banyaknya transaksi elektronik yang dilakukan, hal ini mendorong untuk membutuhkan ketentuan hukum yang mengatur dalam hal ini, pihak yang berpartisipasi dalam transaksi elektronik khususnya konsumen dapat menikmati perlindungan hukum masing-masing. Data atau dokumen yang dibuat secara elektronik juga mensyaratkan memiliki kekuatan hukum yang pasti dan semua dokumen yang telah ditulis dianggap sah diatas hitam dan putih, dengan mengatasi permasalahan diatas, maka ketentuan hukum dalam KUHPerdara masih dapat diterapkan pada transaksi jual beli elektronik. Dijelaskan pada Pasal 1457 KUHPerdara diatur bahwa jual beli adalah suatu perjanjian jika kedua belah pihak setuju untuk mengirimkan barang yang dijual serta pihak lain setuju membayar barang yang dijanjikan.

Tentu harus seseorang yang cakap untuk membuat suatu transaksi elektronik agar tidak terjadi suatu kendala saat melakukan transaksi secara langsung. Untuk itu, sebaiknya pelaku usaha memberikan Batasan umur bagi

²² Subekti, *aneka perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1989. hal,4

konsumen untuk melakukan transaksi elektronik. Jika pihak konsumen melanggar kesepakatan yang telah dibuat, maka dapat melakukan pembatalan kesepakatan. Selain itu, penting adanya untuk memastikan bahwa tanda tangan elektronik dalam kontrak atau perjanjian dalam jual beli telah memenuhi syarat yang disebutkan untuk memastikan keabsahannya.

Keabsahan yang dimaksud adalah keabsahan perjanjian bisnis yang dibuat menggunakan sarana elektronik. Biasanya dalam transaksi terdapat kontrak ataupun kesepakatan yang mempertimbangkan aspek perdata yang pada kenyataannya tindakan hukum yang melibatkan dua pihak yang saling membutuhkan dan memiliki nilai ekonomi. Dalam suatu perjanjian, sering dinyatakan sebagai suatu perjanjian ketika kontrak itu juga berfungsi memberikan perlindungan terhadap suatu transaksi jual beli.

Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya bahwa di Indonesia semua hal yang berkaitan dengan komitmen harus sesuai dengan apa yang telah terkandung dalam Pasal 1320 KUHPerdata, sedangkan prinsip utama dari *United Nation Commission In Trade And Law* atau biasa dikenal sebagai UNCITRAL yang di adopsi dari konvensional yakni prinsip otonomi para pihak sebagaimana dinyatakan dalam pasal 2 Model Hukum UNCITRAL tentang perdagangan elektronik, bahwa para pihak bebas untuk tidak menggunakan aturan substantif konvensi. Termasuk kedua belah pihak dengan bebas mempunyai hak untuk menetapkan aturan yang berbeda dari aturan nasional. Konvensi tidak hanya berfokus pada persyaratan formal untuk suatu keabsahan kontrak, hanya karena memenuhi kemungkinan

persyaratan formal tertentu yang diminta oleh negara kepada pelaku usaha. Persyaratan formal ialah persyaratan kontrak yang dibuat secara tertulis dan ditandatangani dan berbentuk asli sebagai kontrak perjanjian.

Sesuai dengan prinsip dari transaksi jual beli melalui situs belanja *online*, salah satu sarana yang digunakan dalam transaksi ini ialah website atau aplikasi yang hanya dapat diproses melalui internet. Namun, sifat dari transaksi tetap sama merujuk pada aturan mengenai jual beli yang tercantum pada KUHPerdara. Dalam proses jual beli tentu pihak penjual dan pembeli mempunyai hak dan kewajiban masing-masing serta sebagai penjual memiliki kewajiban yaitu :

1. Menyerahkan barang yang telah ditawarkan
2. Menanggung semua hal yang mengakibatkan cacat barang dalam pembelian
3. Memberi informasi yang jelas dan jujur mengenai barang ataupun jasa

Maka dari itu, tidak hanya sisi pembeli yang kita fokuskan dan ketahui untuk mengerti hak dan kewajiban ataupun tanggung jawab yang harus kita laksanakan. Dalam sisi penjual pun tetap harus diperhatikan untuk menghindari konsumen yang hanya iseng atau mengelabui penjual saat hendak melakukan transaksi. Namun, untuk konsumen jika mendapatkan barang yang ternyata tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati Bersama sebelum proses pembayaran, pihak penjual wajib memberikan ganti rugi sesuai apa yang telah disepakati pada awal kontrak perjanjian jual beli. Pembeli

berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari Tindakan yang tidak diinginkan dari pihak penjual.

3.3 Tinjauan hukum akibat wanprestasi

Pada saat melakukan suatu proses transaksi jual beli dalam sistem e-commerce tentu bukan berarti meminimalisir hal hal yang tidak diinginkan seperti pada saat praktik jual beli konvensional saja dan mungkin pada saat melakukan jual beli secara elektronik tentu dapat menimbulkan kerugian yang ditimbulkan dari salah satu pihak. Masalah hukum yang terjadi tentu menyangkut tentang perlindungan konsumen yang menyangkut regulasi yang telah di adakan oleh pemerintah yang berwajib dan masuk ke dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen. Untuk saat ini, keadaan peraturan itu sangat dibutuhkan bagi masyarakat luas dikarenakan saat ini masyarakat sedang menikmati efek dari globalisasi dimana internet sangat menyebar luas di kalangan pelosok negeri dan tengah menciptakan gaya bisnis baru secara elektronik, dimana masih banyak masyarakat yang masih belum paham dan mungkin rentan mendapatkan kerugian dari salah satu pihak ke pihak yang lain.

Permasalahan yang datang dan memungkinkan timbul kerugian yang dialami oleh konsumen dalam melakukan transaksi *e-commerce* dan berbagai permasalahan hukum yang ada. Masalah hukum terkait Undang-Undang Perlindungan Konsumen semakin mendesak dan wajib dikaji karena banyak sekali kasus penipuan terjadi. Tak hanya menipu secara barang dan

uang, namun identitas penjual, barang yang dibeli, harga serta cara pembayaran yang selalu menjadi masalah akhir-akhir ini. Pada saat melakukan pembelian secara elektronik di suatu *e-commerce* ada contoh permasalahan seperti barang yang datang dan telah dibayar tidak sesuai dengan apa yang telah tertulis di display toko penjual. Tentu hal tersebut menimbulkan kesalahan yaitu melanggar hak konsumen untuk mendapatkan barang yang telah dibayarnya. Untuk pihak yang tidak seberapa paham tentang praktik jual beli secara elektronik ini bingung apa yang harus dilakukan seorang konsumen jika mengalami hal seperti itu, apakah konsumen dapat menuntut pihak pelaku usaha untuk mengembalikan barang atau mengganti barang yang harus sesuai apa yang telah dijelaskan sebelum melakukan pembayaran.

Berkenaan dengan masalah hukum yang terjadi pada sistem *e-commerce*, hal yang paling penting adalah memberi perlindungan pihak-pihak yang menggunakan internet sebagai media transaksi. Sehingga pada tahun 2008, pemerintah mengeluarkan sebuah aturan khusus yang mengatur tentang jalannya proses transaksi elektronik yaitu Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 mengenai UU ITE. Sebagai pelaku usaha yang menanggapi perkembangan transaksi melalui internet yang kian hari semakin berkembang seiring berjalannya waktu, disebutkan pada Pasal 1 butir 2 UU ITE dinyatakan bahwa sebuah transaksi elektronik merupakan Tindakan hukum yang dilaksanakan dengan cara menggunakan computer ataupun media lainnya dengan menggunakan jaringan internet. Dimana sebuah kontrak yang timbul

harus memiliki kekuatan hukum seperti transaksi yang dilakukan secara langsung atau disebut konvensional.

Sebuah transaksi elektronik melalui *e-commerce* jika para pihak yang berkaitan berada di negara yang sama jika timbul suatu masalah yang tidak diinginkan tidaklah sulit mencari suatu solusi. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dijadikan suatu acuan dalam menyelesaikan suatu sengketa. Sedangkan jika transaksi yang terjadi antar negara, maka masalah tersebut akan ditangani oleh suatu forum dengan hukum yang dipilih oleh para pihak yang terlibat dalam kontrak tersebut.

Para pihak yang membuat perjanjian kontrak jual beli tentu mengharapkan akhir yang Bahagia pada saat melakukan suatu perjanjian. Bahagia yang dimaksud ialah bisa mendapatkan barang yang diinginkan setelah membayar biaya yang telah di tulis oleh penjual dengan sangat baik dan barang tidak rusak ataupun cacat. Namun keadaan berkata lain, tidak menutup kemungkinan bahwa kontrak tersebut akan menemui kendala yang mungkin akan menciptakan kendala dan berujung pada kegagalan kontrak.

Salah satu hal yang memungkinkan dalam melakukan suatu transaksi elektronik adalah terjadinya suatu wanprestasi. Yang dimaksud dengan wanprestasi ialah dimana kenyataan yang terjadi berbalik dari prestasi atau pencapaian ujung dari adanya sebuah kontrak perjanjian yang telah dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersangkutan. Jika dalam pelaksanaan isi perjanjian, ada salah satu pihak yang tidak dapat melakukan suatu perjanjian dengan baik atau pihak pelaku usaha tidak dapat memenuhi hal yang ada

dalam suatu perjanjian tersebut. Umumnya wanprestasi terjadi disebabkan oleh kesalahan seorang debitur yang sama sekali tidak melakukan apa yang telah dijanjikan atau terlambat menyadari suatu hal yang harus dilakukan atau bahkan keliru dalam melakukan suatu prestasi. Dijelaskan lagi bahwa debitur yang tidak melakukan prestasi di luar kesalahannya maka debitur dianggap bersalah dalam hal ini.

Dalam melakukan transaksi jual beli melalui *e-commerce*, tentu ada beberapa faktor yang dialami dalam kesalahan para pihak yang bersangkutan baik dari pihak pembeli atau penjual, yaitu kegagalan para pihak yang tidak melakukan kewajiban dan dikarenakan bukan karena hal hal yang tidak diinginkan, namun bisa dari akhlak yang buruk, kurang kejujuran ataupun minimnya akhlak dan moral. Setiap orang dapat mengajukan suatu gugatan yang mengakibatkan kerugian dari penggunaan sistem elektronik sebagai pelaksanaan suatu transaksi. Hal ini dijelaskan pada pasal 38 UU ITE dimana yang menyatakan bahwa masyarakat secara perwakilan bisa mengajukan sebuah gugatan ke pihak penyelenggara usaha yang telah mengakibatkan suatu kerugian.

Gugatan wanprestasi timbul dari adanya hubungan hukum kontraktual atau kesepakatan dimana para pihak membuat suatu relasi sehingga menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dipatuhi secara hukum. Prestasi yang merupakan realisasi dari hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan dan terpenuhi. Jika prestasi yang disetujui sebelumnya tidak diselesaikan atau tidak disepakati seperti semula, maka telah terjadi suatu masalah yakni

wanprestasi. Dikarenakan ada pihak yang dirugikan di dalamnya walaupun diantara kedua belah pihak tidak memiliki hubungan hukum keperdataan yang bersifat kontraktual.

Dalam kasus transaksi jual beli melalui elektronik atau biasanya masyarakat senang menggunakan *e-commerce* sebagai jalannya sebuah transaksi, gugatan dapat didasarkan pada pelanggaran kontrak atau wanprestasi dan bukan pada perbuatan yang melanggar hukum. Dimana hal ini mengacu pada kewajiban yang harus dipenuhi oleh penjual yang memiliki usaha terkait dalam kontrak jual beli ini. Jika kontrak dilanggar sehingga merugikan salah satu pihak, maka dapat menyelesaikan secara perdata. Namun jika melibatkan penipuan atau Tindakan criminal maka dapat diselesaikan secara pidana sebagaimana yang telah dijelaskan pada Pasal 19 ayat (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pemberian ganti rugi tidak menutup kemungkinan terjadi adanya penuntutan secara pidana berdasarkan alat bukti yang telah terjadi dan ada bentuknya dengan unsur kesalahan.

Sebagai pelaku usaha *e-commerce* mempunyai kewajiban untuk mempunyai I'tikad baik untuk melakukan perdagangan bisnisnya. Informasi yang diberikan haruslah akurat dan tidak diskriminatif kepada konsumen serta memberikan jaminan kualitas produk yang terbaik dan memberikan kompensasi atau layanan kepada konsumen untuk mencoba dan mengembalikan jika barang yang datang tidak sesuai dengan perjanjian, hal tersebut dijelaskan pada Pasal 7 UU perlindungan konsumen.

Penjual dilarang menjual barang yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati bersama. bila ada suatu barang yang tidak sesuai dengan hal yang telah dijanjikan maka dipastikan penjual telah melanggar aturan dalam perdagangan dan seorang konsumen memiliki hak untuk meminta ganti rugi ataupun sebuah kompensasi sesuai yang diatur dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Transaksi elektronik masih dapat dipertanggung jawabkan berdasarkan UU ITE dan PP PSTE. Saat konsumen memencet kata setuju, konsumen dianggap telah menerima perjanjian kontrak dari suatu transaksi tersebut. Sebelum mengklik setuju, dipastikan membaca dan menyetujui persyaratan yang ditentukan oleh pelaku usaha atau *merchant* yang menyediakan suatu barang atau jasa. Mempertimbangkan hal itu, maka penjual harus memberikan waktu kepada pembeli untuk berfikir atau mengembalikan barang jika barang yang didapat rusak dan tidak sesuai dengan perjanjian yang asli. Selain itu gugatan wanprestasi yang dapat digugat kepada penjual biasanya mempunyai 4 kondisi seperti berikut, yaitu :

1. Tidak melaksanakan suatu hal yang sudah disanggupinya
2. Melakukan suatu hal yang tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan
3. Terlambat dalam melakukan suatu perjanjian
4. Melanggar suatu perjanjian dengan melakukan hal yang dilarang selama perjanjian.

jika hal diatas dilakukan oleh penjual atau *merchant* bisnis, maka pembeli dapat menggugat secara wanprestasi. Jika yang dirasa adalah teripu

maka dapat menggugat secara pidana dalam gugatan penipuan melalui transaksi elektronik. Pada dasarnya, Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai transaksi elektronik tidak jauh beda dengan yang ada di dunia nyata atau secara konvensional. Satu-satunya perbedaan hanyalah berlangsung di dunia maya sehingga jika timbul suatu masalah akan sulit melakukan identifikasi dan kemungkinan pihak pelaku yang bersalah akan memalsukan identitasnya sendiri.

Menurut saya sebagai penulis, prinsip yang paling utama dalam melakukan transaksi elektronik melalui *e-commerce* ini lebih mementingkan aspek kepercayaan antara penjual dan pembeli. Hal yang paling utama ialah identitas, kemudian keamanan dalam pembayaran serta perlindungan bagi para pihak yang dirugikan. sehingga meminimalisir munculnya kerugian yang dialami oleh salah satu pihak yang mengalami kerugian akibat penjual melakukan wanprestasi. Akibat hukum jika salah satu pihak melakukan wanprestasi berdasarkan KUHPerdara ialah penggantian biaya kerugian atau bunga jika penjual tidak memenuhi suatu perikatan yang telah disepakati Bersama dan penjual dikatan lalai dalam memenuhi perikatan tersebut atau sesuatu yang jika harus dilakukan melampaui batas yang telah ditentukan. Hal ini telah dijelaskan dalam Pasal 1243 KUHPerdara, dimana mempunyai maksud yaitu tuntutan ganti rugi yang mengarah pada wanprestasi bukanlah Undang-Undang yang menentukan apakah pihak yang bersalah wajib melakukan suatu kegiatan ganti rugi, melainkan kedua belah

pihak yang bersangkutan wajib menentukan syarat serta besarnya ganti rugi yang harus dibayarkan²³.

Perlu diingat Kembali bahwa adanya perjanjian yang sah dan berlaku mengikat sesuai yang telah dijelaskan pada Pasal 1339 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa pihak yang telah dirugikan dengan adanya wanprestasi ini dapat melayangkan tuntutan ke pengadilan sesuai dengan kelalaian yang terjadi akibat dari penjual atau pelaku usage. Pihak yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha mempunyai hak gugat dalam upaya menegakkan hak-hak kontraktualnya. Pada Pasal 1267 KUHPerdata dijelaskan lebih rinci mengenai hak yang dapat dituntut sebagai pihak yang dirugikan kepada pelaku usaha yang telah lalai, yaitu :²⁴

1. Pemenuhan kewajiban
2. Ganti rugi
3. Pemutusan
4. Pemenuhan dengan ganti rugi
5. Pemutusan dengan ganti rugi

Maka dari itu, pengaturan tentang hak konsumen dalam mendapatkan perlindungan serta mampu menyelesaikan masalah dengan baik sebagaimana mestinya. Pada Pasal 45 ayat (1) juga menerangkan bahwa seorang konsumen jika merasa dirugikan dapat melakukan gugatan kepada pelaku usaha dengan

²³ Ahmadi miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* . Rajawali Pers, Jakarta, 2014. Hal.154

²⁴ Muhammad, Abdulkadir, *Hukum perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010. Hal 81.

cara pribadi ataupun melalui suatu Lembaga yang mempunyai kewenangan ataupun melalui peradilan umum.

