

## **PENERAPAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN OLEH MARKETPLACE PADA TRANSAKSI E-COMMERCE**

**Roy Putra Anggien  
Dossy Iskandar  
Dr. Karim, S. H., M.Hum**

Fakultas Hukum, Universitas Bhayangkara Surabaya

### ***Abstrak***

E-commerce merupakan bentuk perdagangan yang mempunyai karakteristik tersendiri yaitu perdagangan yang melintasi batas negara, tidak bertemunya penjual dan pembeli, dengan menggunakan media internet. Lahirnya Undang undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik(UU ITE) sepertinya menjadi solusi untuk memberikan perlindungan bagi konsumen. Dalam UU ITE telah mengatur mengenai syarat sah nya suatu transaksi e commerce, mengatur mengenai hak dan kewajiban, perbuatan yang dilarang, tanggungjawab, perlindungan hukum, upaya hukum dan penyelesaian sengketa dalam transaksi e-commerce. Penelitian Ini Bertujuan Mengetahui mengenai perlindungan hukum dan upaya hukum bagi Konsumen/pembeli atas kerugian yang disebabkan oleh Marketplace Tokopedia menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Jenis penelitian penulis gunakan dalam penelitian ini adalah yuridis Normatif atau penelitian Kepustakaan yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta kenyataan yang terjadi dalam upaya Konsumen untuk mengatasi kerugian akibat marketplace. Metode pengambilan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan dan mengkaji melalui web internet. Dari penelitian ini Muhammad faisal sebagai pembeli/konsumen yang membeli sebuah Macbook dari marketplace PT.Tokopedia Dana dikemudian hari Konsumen membatalkan transaksi dikarekanakan Tidak Segera diproses Pengiriman.PT.Tokopedia tidak beritikad baik dalam Pengembalian dana Sepenuhnya kepada konsumen.

***Kata Kunci :Perlindungan Konsumen, E-commerce dan Tokopedia***

### **Pendahuluan**

Teknologi Internet mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap perekonomian dunia. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin hari semakin pesat, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tidak bisa terpisahkan dengan perkembangan bidang ekonomi, karena antara ekonomi dengan ilmu pengetahuan dan teknologi saling mendukung. Di era globalisasi seperti sekarang ini baik di Indonesia maupun di dunia, orang-orang lebih sering melakukan transaksi online dalam melakukan jual

beli. Transaksi online atau istilah lainnya E-commerce adalah transaksi yang dilakukan oleh penjual dan pembeli secara online melalui media internet, tidak ada perjumpaan langsung antara pembeli dan penjual. Zaman sekarang banyak pelaku usaha dan konsumen melakukan jual beli melalui transaksi online melalui E-COMMERCE. Dalam melakukan pembelian melalui transaksi online pasti ada keuntungan dan kerugian baik dari pihak pelaku usaha maupun pihak pembeli. Meskipun demikian, melakukan transaksi online juga mempunyai dampak negatif bagi konsumen karena dalam pemesanan

barang yang akan dibeli konsumen tidak bertemu langsung dengan pelaku usaha sehingga memungkinkan terjadinya tidak sesuai pesanan barang yang belinya. Teknologi informasi atau information technology (IT) telah mengubah masyarakat, telah menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis yang baru, serta menciptakan jenis pekerjaan dan karier baru dalam pekerjaan manusia. Dan banyak para pelaku usaha dan konsumen melakukan transaksi online media yang di gunakan para pelaku usaha dan konusmne dalam melakukan transaksi online. Electronic commerce atau disebut dengan E-commerce merupakan kegiatan bisnis melalui jaringan internet yang melibatkan konsumen, manufaktur service providers dan pedagang perantara<sup>1</sup> Saat ini, salah satu aktivitas perdagangan di dunia maya yang paling berkembang dalam kaitan dengan penggunaan internet adalah electronic commerce. E-commerce tersebut terbagi atas dua segmen yaitu business to business e-commerce (perdagangan antar pelaku usaha) dan business to consumer e-commerce (perdagangan antar pelaku usaha dengan konsumen). Makin banyak kegiatan perekonomian dilakukan melalui media internet. Misalnya, semakin banyak mengandalkan jual beli sistem online sebagai media transaksi.

Sangat wajar, mengingat melalui Internet masyarakat memiliki ruang gerak yang lebih luas dalam memilih produk (barang dan jasa) yang akan dipergunakan, tentunya dengan berbagai kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan keinginannya. Perlindungan atas kepentingan konsumen tersebut diperlukan karena pada umumnya kosnumen selalu berada pada pihak yang dirugikan. perlindungan hukum terhadap konsumen itu sendiri dilaksanakan berdasarkan asas – asas perlindungan konsumen sebagaimana

yang diatur dalam pasal 2 undang – undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen , yang di sebutkan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 2 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Yang di sebutkan sebagaimana “ perlindungan konsumen berasaakan mafaat kepasatian keadialn keseimbangan keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum“ asas – asas tersebut ditempatkan sebagai dasar baik dalam berbagai kegiatan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen. Jika terjadi pelanggaran dari perjanjian atau kesepakatan disebut wanprestasi, maka pihak yang dirugikan dapat menuntut sepenuhnya berdasarkan perjanjian. Wanprestasi salah satu pihak dalam perjanjian merupakan kelalaian untuk memenuhi syarat yang tercantum dalam perjanjian, hal ini sering terjadi dalam jual beli online atau E – commerce hal ini lebih banyak dialami oleh pihak yang lemah seperti konsumen atau pembeli. Di samping Wanprestasi, sering terjadi pula perbuatan melawan hukum yang dapat berupa seperti tidak sesuai pesanan atau deskripsi barang yang di jual pihak marketplace terlalu berlebihan tidak sesuai apa yang di beli barang itu. Sementara hak dan kewajiban ini dilakukan dengan itikad baik sabagaimana di atur dalam pasal 1338 ayat (3) KUH perdata sebagaimana bunyinya “ semua persetujuan yang dibuat sesuai Undang – Undang berlaku sebagai Undang – Undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan – alasan yang ditentukan oleh Undang – Undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik” Berdasarkan hal ini di atas, penulis tertarik untuk meneliti dan mengangkatnya menjadi suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian perpustakaan, artinya sebuah studi dengan mengkaji buku-buku terkait

<sup>1</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia* (Bandung: Nusa Media, 2017).

dengan skripsi ini yang berasal dari perpustakaan maupun Web internet. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah penelitian kepustakaan yang bersifat yuridis normatif. Yuridis normatif artinya peraturan perundang – undangan dan norma – norma yang berlaku di masyarakat atau juga yang menyangkut kebiasaan yang berlaku di masyarakat. Penelitian hukum didalam nya terdapat pendekatan yaitu pendekatan yaitu pendekatan Undang – Undang atau statue approach dan Pendekatan konseptual atau conceptual approach. Dengan pendekatan tersebut, peneliti akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang di coba untuk dicari jawabannya.

## Hasil Penelitian Dan Pembahasan

### A. PENGERTIAN BISNIS ONLINE

Bisnis online adalah segala rangkaian kegiatan bisnis dengan menggunakan fasilitas elektronik untuk mencapai tujuan memperoleh keuntungan/profit. Arti bisnis online secara bebas digambarkan perdagangan dengan menggunakan media elektronik (Electronic commerce / e-commerce/ EC). E-commerce adalah penyebaran pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui system elektronik seperti internet atau televisi, website, atau jaringan komputer lainnya. E-commerce pertama kali diperkenalkan tahun 1994 pada saat pertama kali banner-elektronik dipakai untuk tujuan promosi dan periklanan disuatu halaman web. Awalnya, pemanfaatan perdagangan elektronik sebagai transaksi komersial untuk mengirim dokumen komersial seperti pesanan pembelian atau invoice secara elektronik<sup>2</sup>. Bisnis online untuk saat ini dan akan datang memiliki prospek yang cukup tinggi, karena hamper semua orang menginginkan kepraktisan dan kemudahan

dalam hal memenuhi kebutuhannya, sedangkan kepraktisan adalah salah satu ciri khas dari bisnis online dimana transaksi suatu bisnis dapat dilakukan tanpa betatap muka atau bahkan tidak slingkenal sebelumnya, akan tetapi saling menaruh kepercayaan. Dengan modal kepercayaan provider (penyedia) bisa untuk memenuhi semua permintaan pasar. Sebaliknya dengan modal kepercayaan pula konsumen bisa mendapatkan barang yang dibutuhkan sesuai yang dikehendaknya. Ketika teknologi berkembang sangat pesat, khususnya teknologi informasi. Kebutuhan akan internet termasuk kebutuhan primer bagi masyarakat, khususnya di daerah perkotaan. Pemanfaatan internet dianggap menjadi kebutuhan semua lapisan masyarakat, termasuk kaumpebisnis. Proses jual bei via internet ini lazim disebut e-commerce, atau Electronic Commerce, yang merupakan proses jual bei, transfer, atau pertukaran produk, service dan informasi yang dilakukan melalui jaringan internet. Kelebihan Bisnis Online yaitu :

1. Efisiensi Modal, tidak diperlukan modal besar, karena tidak diperlukan infrastruktur, hanya memerlukan biaya koneksi internet, sehingga tidak membutuhkan alokasi waktu yang lama.
2. Hemat waktu dan biaya, bisnis online dengan hitungan menit bahkan detik sudah bisa diadakan transaksi suatu barang.
3. Transaksi atau pembayaran via online, cukup menggunakan media lembaga keuangan perbankan dengan menggunakan ATM, E-Banking dan sejenisnya.
4. Tidak terbatas ruang dan waktu, bisa menjalankan bisnis dimanapun dan kapanpun, asalkan tersedia perangkat koneksi yang terhubung dengan internet

Kelemahan Bisnis Online yaitu :

1. Barang tidak sesuai keinginan, barang yang dipajang hanya via media

---

<sup>2</sup> “www.wikipedia.com”.

elektronik bisa dimungkinkan terjadi perbedaan mutu barang.

2. Maraknya penipuan, bagi pelaku bisnis yang tidak mempunyai perangkat pengaman, baik konsumen maupun produsen akan mudah diterobos oleh parapenipu.
3. Pengguna internet belum merata untuk tingkat nasional
4. Penyelesaian sengketa antara penyedia barang/jasa dengan pengguna masih membutuhkan sistem yang solid

## B. PENGERTIAN TRANSAKSI

### 1. Pengertian Transaksi

Internet mengalami perkembangan yang sangat cepat baik dilihat dari segi jumlah pengguna maupun nilai bisnis didalamnya. Kalangan bisnis berusaha untuk memanfaatkan fenomena ini sebagai strategi marketing yang baru dan juga media penjualan yang baru. Berbagai barang dan jasa tersedia disini mulai dari barang (informasi digital) seperti software dan lagu sampai dengan jasa seperti layanan perbankan. Berbagai jenis barang dan jasa ini membutuhkan adanya teknologi pembayaran yang mendukung transaksi di dunia maya ini

### 2. Pengertian Transaksi Online

Perdagangan elektronik (electronic commerce atau e-commerce) adalah penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti internet atau televisi, www, atau jaringan komputer lainnya. Ecommerce dapat melibatkan transfer dana elektronik, pertukaran data elektronik, sistem manajemen inventori otomatis, dan sistem pengumpulan data otomatis. Industri teknologi informasi melihat kegiatan e-commerce ini sebagai aplikasi dan penerapan dari e-bisnis (e-business) yang berkaitan dengan transaksi komersial, seperti: transfer dana secara elektronik, SCM (supply chain management), pemasaran elektronik (e-marketing), atau pemasaran online (online marketing), pemrosesan transaksi online (online transaction processing), pertukaran data elektronik (electronic data interchange/EDI). E-commerce merupakan bagian dari e-business, di mana cakupan ebusiness lebih luas, tidak hanya sekadar perniagaan tetapi mencakup juga pengkolaborasi mitra bisnis, pelayanan nasabah, lowongan pekerjaan dll. Selain teknologi jaringan www, e-commerce juga memerlukan teknologi basis data atau pangkalan data (database), surat elektronik (e-mail), dan bentuk teknologi. Internet mengalami perkembangan yang sangat cepat baik dilihat dari segi jumlah pengguna maupun nilai bisnis didalamnya. Kalangan bisnis berusaha untuk memanfaatkan fenomena ini sebagai strategi marketing yang baru dan juga media penjualan yang baru. Berbagai barang dan jasa tersedia disini mulai dari barang (informasi digital) seperti software dan lagu sampai dengan jasa seperti layanan perbankan. Berbagai jenis barang dan jasa ini membutuhkan adanya teknologi pembayaran yang mendukung transaksi di dunia maya ini. Sistem pembayaran yang ada pada saat ini dapat di kategorikan menjadi 5 sebagai berikut:

- a. COD (cash on delivery) COD (cash on delivery) atau pembayaran di tempat. Metode pembayaran ini hanya untuk wilayah terdekat, atau daerah lain yang dia memiliki jaringan di daerah itu, dan pembeli membayar barang yang dipesan setelah barang tersebut tiba di tempat;
- b. TransferBank, : jika memilih untuk membayar melalui transfer, dapat mentransferkan uang ke rekening Penjual. Pembeli mentransfer (transfer dapat dilakukan dengan cara setor tunai, transfer via ATM atau melalui klikbca) jumlah yang di order paling lama 3 hari setelah melakukan transaksi dan mengirimkan bukti transfer via email atau melalui faks. Setelah dana yang ditransfer masuk dan bukti transfer di terima sanur, barang yang di pesan segera dikirimkan.
- c. System debit : Sistem ini mengharuskan konsumen terlebih dahulu mempunyai rekening di suatu bank. Apabila ia akan melakukan suatu pembayaran maka pembayaran itu akan diambil dari rekening tersebut dengan cara di debit. Contoh dari sistem ini adalah: Bank Internet Payment System (BIPS), FSTC Electronic Check (Echeck) ([www.echeck.org](http://www.echeck.org)), Open Financial Exchange (OFX). ([www.ofx.org](http://www.ofx.org))
- d. Kartu Kredit: Penjual dapat menggunakan jasa bank yang mempunyai hubungan dengan jaringan Credit Card Internasional, misalnya Mastercard, JSB dan Visa. Setelah order selesai dan pembeli memilih pembayaran dengan kartu kredit, maka pembeli akan terhubung ke Bank selaku payment gateway. Pengisian semua data mengenai kartu kredit dilakukan pada payment gateway tersebut. Tugas Penjual hanya mengecek apakah ada transaksi dengan CC dan crosscheck dengan Bank apakah CC yang digunakan valid. Sistem ini mengalihkan kewajiban pembayaran kepada pihak ke3 (kredit) baru kemudian kredit ini akan ditagih kepada orang yang bersangkutan. Pedagang akan

melakukan proses capture yaitu meminta pembayaran dari pihak ke-3 yang menjadi perantara. Sistem ini terdiri dari Credit Card Over HTTP/SSL dan SET. Sistem yang menggunakan SSL banyak digunakan oleh internet merchant pada saat ini. Internet merchant akan menggunakan SSL dalam meng-encrypt proses capture dari nomor kartu kredit yang digunakan

- e. Uang digital (e-money) “Tunai” atau “electronic “cash”/digital cash Sistem pembayaran baru seperti halnya uang digital ini hanya berhasil apabila keberadaannya diterima oleh banyak orang. Untuk meraih penerimaan ini semua pihak yang terlibat harus memetik cukup banyak keuntungan melebihi dari “biaya” yang harus ditanggungnya

### C. PENGERTIAN TANGGUNG JAWAB

Tanggungjawab menurut kamus umum Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Sehingga bertanggungjawab menurut kamus Bahasa Indonesia adalah berkewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya. Tanggungjawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggungjawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya. Prinsip tanggungjawab merupakan perihal yang sangat penting di dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggungjawab dan seberapa jauh tanggungjawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Tanggung jawab ialah menjadi kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang disengaja atau tidak. Tanggung jawab bisa menjadi perwujudan kesadaran dan

kewajiban bagi manusia. , tanggung jawab adalah keadaan di mana wajib menanggung segala sesuatu sehingga kewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatu yang menjadi akibat. Bertanggung jawab dimaksudkan sebagai suatu keadaan di mana semua tindakan atau perbuatan atau sikap merupakan penjelmaan dari nilai-nilai moral serta nilai-nilai kesusilaan. Dalam artikel Mengembangkan Karakter Tanggung Jawab pada Pembelajaran (2016) oleh Elfi Rochmah, arti tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkahlaku atau perbuatan, baik yang disengaja atau tidak disengaja.

#### D. UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA E-COMMERCE DALAM TRANSAKSI BISNIS ONLINE

Penyelesaian sengketa sendiri pada dasarnya dapat dikualifikasikan menjadi penyelesaian sengketa secara adversial. Penyelesaian sengketa secara damai dan penyelesaian sengketa secara adversarial. Penyelesaian sengketa secara damai lebih dinekal dengan penyelesaian secara musyawarah mufakat. Sementara penyelesaian sengketa secara adversial lebih dikneal dengan penyelesaian sengketa oleh pihak ketiga yang tidak terlibat dalam sengketa. Dalam penyelesaian sengketa damai tidak ada pihak yang mengambil keputusan bagu penyelesaian sengketa. Keterlibatan pihak ketiga dalam penyelesaian sengketa secara damai adalah dalam rangka mengusahakan agar para pihak yang bersengketa dapat sepakat untuk menyelesaikan sengketa mereka. Bentuk dari penyelesaian sengketa secara damai adalah negosiasi dan konsiliasi.

Upaya penyelesaian sengketa menurut ketentuan perdata Transaksi E-commerce di dunina maya dimungkinkan terjadi sengketa seperti halnya sengketa yang terjadi dalam suatu hubungan hukum yang dilakukan secara konvensional.

Semakin banyak dan luas kegiatan perdagangan, maaka frekuensi terjadi sengketa semakin tinggi, hal ini berarti akan banyak sengketa yang harus diselesaikan. Sengketa ini dapat terjadi karena adanya wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum.<sup>3</sup> Sengketa – sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui proses litigasi maupun non-litigasi. Namun demikian, sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, bahwa e-commerce dilahirkan dengan maksud untuk meniadakan hambatan dalam model transaksi bisnis yang konvensional berupa pertemuan langsung, sehingga dibatasi oleh waktu dan tempat. Dalam prespektif hukum perdata upaya penyelesaian sengketa E-Commerce dalam transaksi bisnis online merupakan salah satu bentuk wanprestasi antara konsumen dengan pemilik bisnis online. Wanprestasi itu sendiri dapat berupa :

1. Tidak melaksanakan apa yang diperjanjikan.
2. Melaksanakan yang diperjanjikan tetapi tidak dilakukan dengan kesesuaian.
3. Melaksanakan apa yang diperjanjikan tetapi terlambat
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan. Pihak yang merasa dirugikan akibat wanprestasi dapat menuntut pemenuhan perjanjian, pembatalan perjanjian, atau meminta ganti kerugian pada pihak yang melakukan wanprestasi. Ganti kerugiannya bisa meliputi biaya yang nyata-nyata telah dikeluarkan kerugian tersebut sebagai akibat adanya waprestasi. Upaya Penyelesaian Sengketa dalam Ketentuan Pidana.

Dalam kasus penyelesaian sengketa e-commerce ini jika diselesaikan melalui jalur pidana maka pelaku order fiktif melanggar Pasal 378 KUHP yang berbunyi

<sup>3</sup> Janus Sidabalok, *Pengantar Hukum Ekonomi* (Penerbit Bina Media, 2000).

“Barangsiapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberikan hutang maupun menghapus piutang, diancam karena penipuan dengan pidana paling lama empat tahun”. Berdasarkan bunyi pasal diatas unsur – unsur dalam perbuatan penipuan adalah

1. Dengan maksud menguntungkan diri sendiri dengan melawan hukum .
2. Menggerakkan orang untuk menyerahkan barang dengan menggunakan sesuatu atau supaya memberi hutang maupun menghapus kan piutang. Dengan menggunakan salah satu upaya atau penipuan (nama palsu, martabat palsu, tipu muslihat, atau rangkaiankebohongan).

#### E. UPAYA TANGGUNG JAWAB PARA PIHAK

Dalam hukum khususnya Hukum Perdata, setiap tuntutan pertanggung jawaban harus mempunyai dasar yaitu hal yang menyebabkan seseorang harus (wajib) bertanggung jawab, hal yang menyebabkan lahirnya kewajiban bertanggung jawab. Dasar pertanggungjawaban itu menurut hukum perdata ada dua, yaitu kesalahan dan risiko. Seseorang wajib bertanggung jawab (atau lahir kewajiban bertanggung jawab) karena dia bersalah, baik berupa kesalahan maupun kelalaian. Inilah yang disebut tanggung jawab atas dasar kesalahan. Kemudian, hukum perdata memungkinkan seseorang bertanggung jawab bukan karena dia bersalah, tetapi

karena dia mengambil risiko dalam kedudukan hukumnya sedemikian rupa yang mewajibkannya bertanggung jawab. Inilah yang disebut dengan tanggung jawab atas dasar risiko. Keduanya menimbulkan akibat dan konsekuensi yang jauh berbeda.<sup>3</sup>

1. Tanggung jawab Berdasarkan unsur kesalahan prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintai pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPerdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melanggar hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:
  - a. Adanya perbuatan
  - b. Adanya unsur kesalahan
  - c. Adanya kerugian yang diderita
  - d. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Praduga untuk selalu bertanggung jawab Prinsip; ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (presumption of liability principle), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat. Dalam hal kerusakan barang yang terjadi ketika konsumen menerima barangnya, penjual dapat membuktikan bahwa hal tersebut bukanlah kesalahan yang diakibatkan olehnya dengan membuktikan bahwa barang yang hendak dikirim tersebut telah melalui proses cek dan pengemasan yang baik dan rapi sehingga akan sangat minim atau bahkan tidak mungkin jika barang akan mengalami kerusakan, kecuali memang kesalahan berada pada proses pengiriman yang tidak diketahui oleh penjual maupun konsumen.

2. Tanggung jawab mutlak; Tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen, barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawab itu dikenal dengan nama Product liability. Menurut asas ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya. Gugatan product liability dapat dilakukan berdasarkan tiga hal.<sup>4</sup>

- a. Melanggar jaminan
- b. Ada unsur kelalaian
- c. Menerapkan tanggung jawab mutlak

3. Tanggung jawab dengan pembatasan; Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

4. Dalam setiap perjanjian, ada sejumlah janji (terms of conditions) yang harus dipenuhi oleh para pihak. Janji tersebut merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pihak yang berjanji dan sekaligus merupakan hak bagi pihak lawan untuk menuntut pemenuhannya. Karena janji-janji itu timbullah keterikatan secara hukum.

<sup>4</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008).

Apabila janji tidak dipenuhi dan menimbulkan kerugian di pihak lawan, keadaan tidak dipenuhinya perjanjian (wanprestasi, breach of contract) itu menimbulkan hak bagi pihak lawan untuk menuntut penggantian kerugian

## F. UPAYA GANTI KERUGIAN DALAM SENGKETA

Penyelesaian sengketa secara patut merupakan harapan setiap orang yang menghadapi sengketa dengan pihak lain, termasuk penyelesaian sengketa secara patut atas sengketa yang timbul antara konsumen dengan produsen.<sup>5</sup> Sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal, yaitu.<sup>6</sup>

1. Pelaku Usaha Tidak Melaksanakan Kewajiban Hukumnya Sebagaimana Diatur di dalam Undang-Undang Artinya, pelaku usaha mengabaikan ketentuan undang-undang tentang kewajibannya sebagai pelaku usaha dan larangan-larangan yang dikenakan padanya dalam menjalankan usahanya. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari hukum. Hal ini dapat berupa pelaku usaha tidak memberikan keterangan yang jelas pada produk, ataupun tidak melayani keinginan konsumen dengan baik dan benar.
2. Pelaku Usaha Atau Konsumen Tidak Menaati Isi Perjanjian Yang berarti,

<sup>5</sup> Fakhri Fahmi Mubarak, *Tinjauan Hukum Penyelesaian Sengketa Perkara melalui Arbitrase Online* (2006).

<sup>6</sup> Bagus Hanindyo Mantri, “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE” (2007) 3:1 LAW REFORM 1, online: <<http://ejournal.undip.ac.id/index.php/lawreform/article/view/12340>>.

baik pelaku usaha maupun konsumen tidak menaati kewajiban sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang dibuat antara mereka. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari kontrak. Konsumen telat melakukan pembayaran, atau konsumen tidak melakukan konfirmasi penerimaan barang ketika barang telah tiba. Pelaku usaha tidak mengirim barang sesuai yang dipesan oleh konsumen atau bahkan barang yang dikirim berjumlah tidak sesuai dengan pesanan konsumen.

Sebagaimana sengketa hukum pada umumnya, sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan yang baik antara pelaku usaha dan konsumen, di mana masing-masing pihak mendapatkan kembali hak-haknya. Penyelesaian sengketa secara hukum ini bertujuan untuk memberi penyelesaian yang dapat menjamin terpenuhinya hak-hak kedua belah pihak yang bersengketa. Dengan begitu, rasa keadilan dapat ditegakkan dan hukum dijalankan sebagaimana mestinya. Berdasarkan Pasal-Pasal tentang penyelesaian sengketa atau perselisihan dalam Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik dapat diselesaikan dengan cara litigasi dan non-litigasi sebagaimana disebutkan dalam Pasal 38 dan 39 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai berikut:

1. Pasal 38 ayat (1) Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.
2. Pasal 38 ayat (2) Masyarakat dapat mengajukan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan

Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

3. Pasal 39 ayat (1) Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan dimaksud pada ayat (1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Sampai saat ini penyelesaian sengketa tentang informasi dan transaksi elektronik berlaku secara umum termasuk dalam hal sengketa yang terjadi dalam penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik. Menurut prinsip *Lex Specialis Derogat Legi Generali* mengandung makna bahwa jika terdapat aturan hukum yang khusus, maka aturan hukum tersebut mengesampingkan aturan yang umum. *Lex generalis* masih berlaku apabila terdapat beberapa hal yang tidak diatur dalam *lex specialis*. Dalam hal ini Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik masih belum mengatur sengketa yang terjadi dalam ruang lingkup penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik. Oleh karena itu jika terdapat sengketa dalam penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik, maka peraturan yang diaplikasikan adalah Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

#### G. PENYELESAIAN SENGKETA DILUAR PENGADILAN (NON LITIGASI)

Penyelesaian sengketa yang timbul dalam dunia bisnis, merupakan masalah tersendiri, karena apabila para pelaku bisnis menghadapi sengketa tertentu, maka dia akan berhadapan dengan proses peradilan yang berlangsung lama dan membutuhkan

biaya yang tidak sedikit, sedangkan dalam dunia bisnis, penyelesaian sengketa yang dikehendaki adalah yang dapat berlangsung cepat dan murah. Penyelesaian melalui jalur pengadilan memiliki kekurangan diantaranya adalah

- a. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat Penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang pada umumnya lambat atau disebut buang waktu lama diakibatkan oleh proses pemeriksaan yang sangat formalistik dan sangat teknis. Di samping itu arus perkara yang semakin deras mengakibatkan pengadilan dibebani dengan beban yang terlampau banyak.
- b. Biaya per/perkara yang mahal Biaya perkara dalam proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan dirasakan sangat mahal, lebih-lebih jika dikaitkan dengan lamanya penyelesaian sengketa, karena semakin lama penyelesaian sengketa, semakin banyak pula biaya yang harus dikeluarkan. Biaya ini akan semakin bertambah jika diperhitungkan biaya pengacara yang juga tidak sedikit.
- c. Pengadilan pada umumnya tidak responsif Tidak responsif atau tidak tanggapnya pengadilan dapat dilihat dari kurang tanggapnya pengadilan dalam membela dan melindungi kepentingan umum. Demikian pula pengadilan dianggap sering berlaku tidak adil, karena hanya memberi pelayanan dan kesempatan serta keleluasaan kepada “lembaga besar” atau “orang kaya”. Dengan demikian, timbul kritikan yang menyatakan bahwa “hukum menindas orang miskin, tapi orang berduit mengatur hukum.”
- d. Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah Putusan pengadilan dianggap

tidak menyelesaikan masalah, bahkan dianggap semakin memperumit masalah karena secara objektif putusan pengadilan tidak mampu memuaskan, serta tidak mampu memberikan kedamaian dan ketenteraman kepada para pihak

- e. Kemampuan para hakim yang bersifat generalis Para hakim dianggap mempunyai kemampuan terbatas, terutama dalam abad iptek dan globalisasi sekarang, karena pengetahuan yang dimiliki hanya di bidang hukum, sedangkan di luar itu pengetahuannya bersifat umum, bahkan awam. Dengan demikian, sangat mustahil mampu menyelesaikan sengketa yang mengandung kompleksitas berbagai bidang.

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau yang lebih dikenal dengan Alternative Dispute Resolution (ADR) dapat ditempuh dengan berbagai cara.

ADR tersebut dapat berupa arbitrase, mediasi, konsiliasi, minitrial, summary jury trial, settlement conference serta bentuk lainnya. 7 Sedangkan dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, arbitrase di bedakan dari alternatif penyelesaian sengketa, karena yang termasuk dalam alternatif penyelesaian sengketa hanya konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan penilaian ahli. Arbitrase merupakan cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa, sudah sejak lama dikenal di Indonesia. Bahkan telah dibentuk Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) sejak 30 Nopember 1977, berdasarkan Surat Keputusan Kamar Dagang dan Industri (KADIN) Nomor SKEP/152/DPH/1977. 8

Konsiliasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang juga dapat ditempuh di luar pengadilan, yang juga diartikan sebagai: an independent person (conciliator) brings the parties together and encourages a mutually acceptable resolution of the dispute by facilitating communication between parties. Konsiliasi ini juga dimungkinkan sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa ini memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase, dan juga menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan oleh para pihak. Walaupun demikian, pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase. Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, di samping sudah dikenal dalam perundang-undangan di Indonesia, juga merupakan salah satu pilihan terbaik di antara sistem dan bentuk ADR yang ada.

- Ganti rugi yang dapat dituntut dalam wanprestasi, pasal 1243 KUHPdata telah memberikan pengaturannya yang merupakan peraturan prinsipil mengenai ganti kerugian dalam hal tidak dipenuhi perikatan. Ganti rugi tersebut berupa biaya, rugi dan bunga (kosten, schaden en interesten). Yang dimaksud dengan biaya adalah segala pengeluaran atau perongkosan yang nyata-nyata telah dikeluarkan oleh satu pihak.
- Menimbang bahwa tentang gugatan kabur, dengan memperhatikan gugatan dimaksud pada pokoknya berisikan Penggugat ingin mendapatkan ganti kerugian dari tergugat atas kelalaian dan ketidakhati-hatian Tergugat memverifikasi dana penggugat

dalam system E- commerce marketplace yang dikelola tergugat oleh karena itu berkaitan dengan gugatan ganti rugi; Menimbang, bahwa oleh karena eksepsi dari tergugat mengenai kurang pihak berlasan menurut hukum, maka beralasan untuk mengabulkan eksepsi tergugat :

#### Dalam Pokok Perkara

- Menimbang, bahwa oleh karena eksepsi tergugat mengenai kurang pihak berlasan dan dikabulkan, maka majelis tidak perlu mempertimbangkan tentang pokok perkara, sehingga dengan demikian gugatan penggugat harus dinyatakan tidak dapat diterima:
- Menimbang, bahwa oleh salah satu eksepsi tergugat dikabulkan maka segala biaya yang timbul dalam perkara ini dibebankan kepada penggugat.

#### **Kesimpulan**

Electronic commerce atau disebut dengan E-commerce merupakan kegiatan bisnis melalui jaringan internet yang melibatkan konsumen, manufaktur service providers dan pedagang perantara. Saat ini, salah satu aktivitas perdagangan di dunia maya yang paling berkembang dalam kaitan dengan penggunaan internet adalah electronic commerce. E-commerce tersebut terbagi atas dua segmen yaitu business to business e-commerce (perdagangan antar pelaku usaha) dan business to consumer e-commerce (perdagangan antar pelaku usaha dengan konsumen). Makin banyak kegiatan perekonomian dilakukan melalui media internet. Misalnya, semakin banyak mengandalkan jual beli sistem online sebagai media transaksi. Upaya penyelesaian sengketa menurut ketentuan perdata Transaksi E-commerce di dunina

maya dimungkinkan terjadi sengketa seperti halnya sengketa yang terjadi dalam suatu hubungan hukum yang dilakukan secara konvensional. Semakin banyak dan luas kegiatan perdagangan, maka frekuensi terjadi sengketa semakin tinggi, hal ini berarti akan banyak sengketa yang harus diselesaikan. Sengketa ini dapat terjadi karena adanya wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum. Sengketa – sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui proses litigasi maupun non- litigasi. Namun demikian, sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, bahwa e-commerce dilahirkan dengan maksud untuk meniadakan hambatan dalam model transaksi bisnis yang konvensional berupa pertemuan langsung, sehingga dibatasi oleh waktu dan tempat. Dalam perspektif hukum perdata upaya penyelesaian sengketa E-Commerce dalam transaksi bisnis online merupakan salah satu bentuk wanprestasi antara konsumen dengan pemilik bisnis online. Wanprestasi itu sendiri dapat berupa : tidak melaksanakan apa yang diperjanjikan

### **Daftar Pustaka**

- Fuady, Munir, *Arbitrase Nasional (Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis)*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Surabaya: Pustaka Nasional, 2010
- Prabowo, M.shidqon, *perlindungan hukum*, Yogyakarta: Rangkang, 2010.
- Rumokoy, Donald Albert Dan Frans Maramis, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Ridwan, *hukum administrasi Negara*,

Yogyakarta : UII press, 2003.

Sautunnida, Lia *Jual Beli Melalui Internet (E-commerce) Kajian, Menurut Buku III KUH Perdata dan Undang-Undang informasi dan Transaksi Elektronik*, Aceh : Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala, 2008.

Ding, Julian, *E-commerce: law and office*, Malaysia : sweet and Maxwell asi, 1999.

Miru, Ahmadi *Prinsip-Prinsip Perlindungan Di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana, 2006.

[www.law.gov.ua/aghome/advisory/eceg/single.htm](http://www.law.gov.ua/aghome/advisory/eceg/single.htm). diakses 10 april 2007