

Perlindungan Hukum Bagi Korban Transaksi Jual Beli Online Di Indonesia

Erly Pangestuti¹, Aulia Rahman Hakim², Lingga Hendratno^{3*}

¹²Hukum, Fakultas Hukum Universitas Tulungagung

³Bagian Hukum, Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung

Email Correspondensi : lingga.hendratno@gmail.com

Abstrak. *Studi ini bermaksud guna menggali pemahaman perihal proteksi hukum yang diperoleh untuk korban bisnis jual beli online, bagus dari pedagang maupun konsumen. Metode yang dipakai adalah penelitian hukum normatif, yaitu berfokus pada kajian penerapan aturan pada hukum. Artikel ini memakai beberapa pendekatan, antara lain: pendekatan perundang-undangan, dan pendekatan konseptual. Perlindungan Hukum terhadap konsumen dan pelaku usaha pada jual beli online, ada beberapa sanksi yang mengancam bagi pelaku yang melanggar ketentuan dalam transaksi jual beli secara online yaitu sanksi pidana penjara, sanksi denda, sanksi administratif, sampai sanksi pencabutan izin usaha. Semua hal itu telah jelas diatur pada peraturan perundang-undangan, diantaranya Pasal 4, 7, 19, 23, dan 28 UU Perlindungan Konsumen, Pasal 5, 38, dan 45 UUIE, Pasal 4 UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, serta Pasal 84 PP Nomor 82 Tahun 2012 tentang tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.*

Kata Kunci : *online, perlindungan, jual beli, sengketa*

Abstract. *This study intends to explore the understanding of legal protection obtained for victims of online buying and selling businesses, both from traders and consumers. The method used is normative legal research, which focuses on studying the application of rules to law. This article uses several approaches, including: a statutory approach, and a conceptual approach. Legal protection for consumers and business actors in online buying and selling, there are several threatening sanctions for perpetrators who violate the provisions in online buying and selling transactions, namely imprisonment, fines, administrative sanctions, to sanctions for revocation of business licenses. All of these things have been clearly regulated in the laws and regulations, including Articles 4, 7, 19, 23, and 28 of the Consumer Protection Law, Articles 5, 38, and 45 of the ITE Law, Article 4 of the Arbitration Law and Alternative Dispute Resolution, and Article 84 of the PP. Number 82 of 2012 concerning the Implementation of Electronic Systems and Transactions.*

Keywords: *online, protection, buying and selling, disputes*

Artikel history: Received: 30-08-2022, Revised: 30-08-2022, Accepted: 31-08-2022

PENDAHULUAN

Perdagangan telah terdapat dari jaman dahulu dan telah melalui sejarah panjang karena perdagangan memiliki kaitan yang sangat erat dengan kehidupan manusia. Pertumbuhan teknologi yang sangat pesat telah memajukan bermacam aspek kehidupan manusia serta berpengaruh besar dalam perkembangan gaya hidup masyarakat. Pertumbuhan serta kemajuan teknologi serta informatika pengaruhi sistem perekonomian, mengurangi imbas perbedaan ruang- waktu baik dalam penerapan transaksi, wujud dan/ ataupun perubahan hal- hal yang terpaut, termasuk aktivitas ekonomi.

Transformasi yang mencolok ialah terdapatnya internet selaku perlengkapan bisnis pada disaat mengadakan aktifitas perdagangan. Internet bawa perekonomian negeri merambah babak anyar yang lebih terkenal dengan sebutan *digital economic* ataupun ekonomi digital (Indrajit, 2001). Internet sebagai kebutuhan penting dalam interaksi antar pelaku ekonomi.

Pelaku usaha serta pembeli saat ini tidak butuh lagi berjumpa tatap muka guna melangsungkan bisnisnya (Berata & Made, 2016). Era teknologi saat ini mengizinkan pelaku usaha buat menjalin hubungan bisnis lewat fitur jaringan yang bisa diakses lewat pc, laptop, ataupun ponsel apa juga yang tersambung ke Internet. Bisnis era digital dikala ini hanya menerima penawaran, permintaan ataupun penawaran lewat situs yang disediakan. Bisnis ini bisa memposting produk mereka di situs *website* mereka dalam wujud foto.

Akan tetapi searah dengan dinamika sosial budaya sedemikian kompleks yang terjalin pada publik, aktifitas jual beli *online* bawa konsekuensi hukum untuk pihak- pihak yang ikut serta yakni terikat tentang:

- a) otentikasi subjek hukum yang bertransaksi;
- b) kekuatan pengikatan secara hukum;
- c) objek transaksi yang diperjualbelikan;
- d) mekanisme peralihan hak;
- e) hubungan hukum dan pertanggungjawaban para pihak;

- f) legalitas dokumen sebagai alat bukti; dan
- g) mekanisme penyelesaian sengketa (Suwari Akhmaddhian, 2016).

Perkara jual beli *online* kerap berlangsung yang mengakibatkan kerugian untuk pembeli serta penjual. Kasus dari penjual yang kerap berlangsung ialah keterkaitan sistem *pre-order* yakni pembeli wajib mengirim uang muka selaku tanda penyelesaian minimum 50% dari jumlah total yang wajib dibayar kemudian pembeli tidak membayar pelunasan sesudah produk jadi. Ataupun pembeli membatalkan pesanan sepihak sesudah memesan. *Customer* semacam ini bertekad kurang baik waktu membeli produk/ jasa. Sedang kasus dari pembeli ialah waktu pembeli membeli barang di *marketplace* pilihannya. Barang yang tiba tidak cocok dengan ekspektasi yang terdapat di *marketplace* ataupun situs penjual. Pada pengaduan pembeli ke penjual, penjual rata-rata hanya menawarkan pembeli buat penggantian barang dengan mengirim benda yang salah ke penjual guna mendapat ganti rugi duit yang dipakai membayar benda. Perkara lain pemutusan sepihak dari penjual pada saat pembeli sudah membayar harga barang tanpa izin pembeli.

Berdasar fenomena masalah-masalah dalam transaksi *online*, artikel ini akan mengkaji perlindungan hukum terhadap pembeli dan penjual dalam jual beli *online* dan upaya penyelesaian wanprestasi dalam jual beli *online*.

METODE

Metode yang dipakai adalah penelitian hukum normatif, yaitu berfokus pada kajian penerapan aturan pada hukum. Prosedur yang dilakukan dengan metode mengkaji materi pustaka yang ada (Soekanto & Mamudji, 2009). Bahan-bahan tersebut disusun secara sistematis, dikaji kemudian ditarik kesimpulan dalam hubungannya perlindungan hukum bagi korban dalam jual beli *online* di Indonesia.

Artikel ini menggunakan sekian banyak pendekatan, tujuannya supaya penulis menemukan data dari bermacam pandangan tentang isu yang terdapat di artikel guna dicari jawabnya. pendekatan yang digunakan antara lain:

pendekatan perundang-undangan, serta pendekatan konseptual (Marzuki, 2007). Pendekatan dengan menelaah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Informasi Transaksi Elektronik (UUITE) No. 19 Tahun 2016 Perubahan Atas UU No. 11 Tahun 2008, Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, dan PP No. 82 Tahun 2012 (PP No.82 Tahun 2012) tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik. Pendekatan konseptual dilakukan dengan membagikan pojok pandang analisa penanganan kasus dalam studi hukum dipandang dari konsep-konsep hukum yang mendasarinya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perlindungan Hukum Korban Jual Beli *Online*

Berpedoman teori perdata pada biasanya, suatu bisnis merupakan perilaku hukum yang menyertakan 2 belah pihak yang saling memerlukan dalam perihal yang mempunyai harga ekonomis spesifik, serta lazimnya direalisasikan lewat suatu janji yang disebut dengan sebutan kontrak (Rahman, 2003), karena kontrak sendiri berguna untuk mengamankan suatu transaksi (Kuspraningrum, 2011).

Kontrak jual beli diduga legal secara hukum kalau memenuhi persyaratan subyektif serta obyektif. Jika syarat subyektif tidak terpenuhi tidak dapat dipenuhi maka kontrak perdagangan tersebut dapat dimintakan pembatalan atau Jika syarat obyektif tidak terpenuhi maka kontrak perdagangan tersebut batal demi hukum. Ketentuan tersebut secara jelas tertuang dalam Pasal 1320 KUHPerdata yang mensyaratkan 4 hal yaitu sepakat, cakap hukum, kausa yang halal, dan adanya objek tertentu (P.Panggabean, 1992).

Perjanjian *online* sendiri pun dalam prakteknya harus berpedoman pada pasal 1320 KUHPerdata tersebut. Perbedaan paling mencolok pada perjanjian online dan kontrak konvensional terletak pada proses kontrak. Konvensional para pihak saling bertemu dan bertatap muka, sedang kontrak

elektronik ada kemungkinan para pihak tidak bertemu. Hal inilah yang mempersulit pendeteksian syarat sahnya perjanjian terpenuhi atau tidak (Nurgiansah, 2022). Keabsahan transaksi *online* diatur di Pasal 47 PP Nomor 82 Tahun 2012 dan syarat tambahan terdapat pada Pasal 48 PP Nomor 82 Tahun 2012.

Pihak yang terkait pada jual beli *online*, antara lain: a. Penjual; b. Pembeli; c. Bank sebagai pihak perantara atau penyalur dana dari pembeli kepada penjual; d. *Provider* sebagai penyedia jasa layanan akses internet. Akan tetapi Sebagian besar permasalahan dalam jual beli *online* muncul pada pihak penjual dan pihak pembeli.

Hal penting dalam kontrak elektronik yaitu tanda tangan elektronik, sesuai dengan Pasal 1 ayat (19) PP Nomor 82 Tahun 2012. Penting buat dipastikan jika tanda tangan elektronik di sesuatu kontrak atau akad jual beli elektronik sudah memenuhi syarat- syarat yang ditetapkan buat menentukan validitas atau keabsahannya.

Setelah semua dipenuhi, maka kontrak elektronik dapat di unduh dan/atau hasil cetaknya dijadikan alat bukti dan merupakan perluasan dari alat bukti yang diterima oleh pengadilan.

Jual beli *online* tetap menimbulkan perikatan antara penjual dan pembeli yang memunculkan prestasi antara penjual dan pembeli. Penjual dan pembeli juga memiliki Hak dan kewajiban dalam jual beli *online*. Hak konsumen yang termuat dalam pasal 4 UUPK juga berlaku dalam jual beli *online*. Kewajiban konsumen yang terdapat pada Pasal 5 UUPK pun berlaku dalam jual beli *online*.

Hak dan kewajiban bagi Penjual atau pelaku usaha juga diatur dalam UUPK. Hak Penjual terdapat pada Pasal 6, sedang kewajiban Penjual terdapat pada Pasal 7.

2. Upaya penyelesaian wanprestasi dalam jual beli *online*.

2.1. Perlindungan terhadap konsumen atas wanprestasi dari penjual.

Upaya memberikan perlindungan hukum terhadap pihak-pihak yang bertransaksi dalam jual beli di dunia maya dapat ditempuh melalui jalur litigasi. Upaya ini dapat diambil jika terjadi sengketa antara pihak konsumen selaku pembeli dan pelaku usaha selaku penjual. Berdasarkan UUPK, hak konsumen salah satunya memperoleh advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut (Pasal 4 ayat 5). Dan selaras dengan hal tersebut, pelaku usaha sebagai penjual harus memberikan kompensasi atau penggantian atas kerugian yang diakibatkan oleh penggunaan, pemakaian, pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan (Pasal 7 ayat 7) (Nasution, 1995).

Jika dalam perkembangannya, pelaku usaha tidak memberi tanggapan atas komplain kerugian yang diajukan oleh konsumen, maka konsumen dapat menggugatnya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan gugatan ke pengadilan tempat kedudukan konsumen sebagaimana hal ini terdapat dalam UUPK Pasal 23 (Sembiring, 2011).

Pilihan lain yang diakomodir dalam UUIITE khusus penyelesaian sengketa dalam transaksi *online* dijelaskan dalam Pasal 38 UUIITE. Dalam penyelesaian gugatan perdata kasus wanprestasi jual beli secara *online*, para pihak dapat memilih jalur sengketa non litigasi seperti arbitrase, negosiasi, mediasi, dan konsiliasi berdasar UU No 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi atau pengadilan, terdapat ketentuan yang diatur dalam Pasal 19 UUPK bahwa kepentingan dari pihak konsumen tidak dapat diukur dari nilai

kerugian. Dengan kata lain, tidak ada syarat minimal berapa nominal kerugian jika konsumen ingin menggugat pelaku usaha atau penjual.

Dijelaskan lebih lanjut dalam Pasal 28 UUPK pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi ialah beban dan tanggung jawab penjual. Ketentuan ini menjadi teori terbalik sebagaimana diterapkan dalam sengketa perdata pada acara biasa, dimana beban pembuktian menjadi tanggung jawab penggugat. Dalam gugatan sengketa antara pembeli dan pelaku usaha, dikenal adanya asas *product liability* yaitu asas pertanggungjawaban atas produk yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen sehingga pelaku usaha wajib membuktikan produk mereka tidak bermasalah. Alat bukti yang dapat dipakai pembeli antara lain : bukti *transfer* dan/atau bukti pembayaran lainnya yang disepakati, bukti *e-mail* atau yang sepadan yang menerangkan kesepakatan melakukan jual beli *online*, identitas dan nomor rekening penjual (pasal 5 UUIITE).

Kompensasi yang diajukan kepada pelaku usaha, berdasarkan Pasal 19 ayat 2 UUPK meliputi sejumlah uang, penggantian barang dan/atau jasa yang setara, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan sesuai ketentuan perundang-undangan. Sedangkan sanksi pidana bagi pihak yang melanggar ketentuan dalam *e-commerce* diatur dalam UUIITE, dimana pidana penjara dikumulasikan dengan pidana denda berdasar Pasal 45 ayat 2 yaitu pidana penjara paling lama 6 tahun dan/atau denda paling banyak satu milyar rupiah.

Tidak hanya itu, untuk pedagang dikenakan hukuman administratif berbentuk peringatan tertulis, kompensasi administratif, penghentian sementara, hingga dikeluarkan dari daftar izin. Maka dapat disimpulkan, bahwa potensi sanksi yang

berlipat-lipat mungkin saja dapat diterima oleh para pihak yang melanggar kesepakatan bagi pelaku usaha maupun konsumen sehingga menimbulkan kerugian diantara kedua belah pihak. Jika konsekuensi hukum ini benar-benar diterapkan tanpa pandang bulu, maka bukan hal yang mustahil jika dampaknya akan mengurangi dan mencegah kecurangan-kecurangan di antara para pihak.

2.2. Perlindungan bagi Penjual atas wanprestasi dari konsumen.

Pada jual beli *online* pelaku usaha juga dapat menuntut atau menggugat pembeli yang tidak beriktikad baik dalam proses transaksi *online*, misalnya Konsumen yang lenyap serta memungkiri kewajibannya guna melaksanakan pembayaran, sehingga konsumen melakukan wanprestasi serta melanggar ketentuan Pasal 6 Huruf a UUPK. Disamping hal tersebut Pasal 17 ayat (2) UUTE menjelaskan bahwa semua pihak harus beriktikad baik dalam melakukan transaksi. Hal ini selaras dengan Pasal 6 huruf b UUPK tentang hak perlindungan terhadap penjual dari perbuatan pembeli yang tidak beriktikad baik. Wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen, pedagang bisa memohon pertanggungjawaban buat melunasi dengan beralasan kerugian yang dirasakan pedagang, pembatalan akad, pengalihan resiko, serta menanggung anggaran perkara kalau pada kesimpulannya mesti menempuh jalur pengadilan.

Penjual yang akan menggugat pembeli, maka Pasal 6 UUPK dapat sebagai dasar gugatan yaitu pelanggaran terhadap hak pelaku usaha dan Pasal 5 UUPK tentang kewajiban konsumen melakukan pembayaran. Pedagang pula bisa menggugat pelanggan pada tindakan wanprestasi yang dilakukan dengan dasar gugatannya ialah Pasal 1243 KUHPdata. Dokumen-dokumen

elektronik yang dipunyai oleh pedagang bisa jadi perlengkapan bukti/data guna menggugat pelanggan, hal ini sesuai Pasal 5 ayat (1) UUIE yang menyatakan “Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah”.

Kedua belah pihak, ialah pedagang serta konsumen. Dalam akad jual beli yang diharapkan para pihak ialah bahwa pedagangenuhi kewajibannya guna memberikan kebendaan yang dijualnya pada konsumen serta kebalikannya konsumen melunasi sejumlah harga. Dalam sesuatu akad jual beli bila salah satu pihak, baik pedagang ataupun konsumen tidak melakukan perjanjian yang mereka sepakati, berarti pihak itu sudah melaksanakan wanprestasi yang muncul dari persetujuan (*agreement*) sebab tidak memenuhi kewajibannya.

Proteksi hukum baik yang diperoleh pelanggan ataupun pelakon upaya hendak mengkerucut pada tujuan supaya tercapainya ketegasan hukum dengan tujuan baik pelakon upaya ataupun pelanggan bakal mematuhi hukum serta mendapatkan keadilan. Implementasi yang diharapkan apabila ada keadilan dalam proteksi hukum, untuk pelakon upaya sendiri hendak lebih meningkatkan kesadaran perilaku yang jujur serta bertanggung jawab dalam berupaya. Sedangkan itu untuk pelanggan dengan terdapatnya keadilan guna menyelamatkan haknya maka hendak dapat menaikkan kesadaran, keahlian serta independensi pelanggan dan mengangkat harkat serta derajat pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Legalitas transaksi jual beli *online* sebagaimana diatur dalam Pasal 47 dan 48 PP No.82 Tahun 2012 menjelaskan bahwa transaksi elektronik dapat

dilakukan berdasarkan kontrak elektronik atau bentuk lain sesuai kesepakatan para pihak dengan memuat setidaknya data identitas para pihak, objek, harga dan biaya, prosedur pembatalan ketentuan penggantian kerugian, serta pilihan penyelesaian sengketa. Mengenai hak-hak yang timbul bersamaan dengan kewajiban bagi pembeli dan penjual dalam transaksi jual beli secara *online*, pada prinsipnya sama dengan transaksi perdagangan konvensional sebagaimana diatur lebih jelas dalam Pasal 4 sampai dengan Pasal 7 UUPK.

Perlindungan Hukum terhadap Penjual dan Pembeli pada transaksi jual beli *online*, ada beberapa sanksi yang mengancam bagi para pihak yang melanggar ketentuan dalam transaksi jual beli secara *online* yaitu sanksi pidana penjara, sanksi denda, sanksi administratif, sampai sanksi pencabutan izin usaha. Semua hal itu telah jelas diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, diantaranya Pasal 4, 7, 19, 23, dan 28 UUPK, Pasal 5, 38, dan 45 UUIITE, Pasal 4 UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, serta Pasal 84 PP No. 82 Tahun 2012.

Apabila konsekuensi hukum ini benar-benar diterapkan tanpa tebang pilih, maka bukan hal yang mustahil jika dampaknya akan mengurangi dan mencegah kecurangan di antara para pihak.

B. SARAN

Penjual dan Pembeli semestinya memperhatikan isi dari undang-undang terkait hubungan jual beli. Penyelesaian perkara wanprestasi jual beli *online* hendaknya secara adil dan menguntungkan kedua belah pihak dengan pertimbangan kelangsungan hubungan jual beli kedua belah pihak.

DAFTAR RUJUKAN

- Berata, B. A., & Made, B. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Yang Dilakukan Konsumen Dengan Cara Hit And Run. *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum*, 4(3).

Indrajit, R. E. (2001). *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis Di Dunia Maya*. PT Elex Komputindo.

Kuspraningrum, E. (2011). Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam UU ITE Ditinjau Dari Pasal 1320 KUHPerdata dan UNCITRAL Model Law On Electronic Commerce. *Risalah Hukum*, 7(2).

Marzuki, P. M. (2007). *Penelitian Hukum* (3rd ed.). Kencana.

Nasution, A. (1995). *Konsumen dan Hukum*. Pustaka Sinar Harapan.

Nurgiansah, T. H. (2022). Pendidikan Pancasila sebagai Upaya Membentuk Karakter Religius. *Jurnal Basicedu*, 6(4).

P.Panggabean, H. (1992). *Penyalahgunaan Keadaan (Misbruik Van Omstandigheden) Sebagai Alasan (baru) Untuk Pembatalan Perjanjian (Liberty)*.

Rahman, H. (2003). *Contract Drafting: Seri Keterampilan Merancang Kontrak Bisnis* (Citra Adit).

Sembiring, J. J. (2011). *Cara Menyelesaikan sengketa di luar pengadilan*. Visi Media.

Soekanto, S., & Mamudji, S. (2009). *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat* (11th ed.). PT Raja Grafindo Persada.

Suwari Akhmaddhian, A. (2016). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli secara Elektronik di Indonesia. *Unifikasi*, 3(2).

Peraturan:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik