

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dijaman yang modern ini sudah tentu hampir semua kalangan masyarakat dunia telah mengenal internet. Semenjak internet pertama kali diperkenalkan, tidak pernah menduga bahwa dampaknya di kemudian hari akan semakin hebat. Seiring perkembangan teknologi, pasar bukan lagi menjadi tempat untuk bertemu antara penjual dan pembeli dalam melakukan transaksi jual beli. Transaksi jual beli telah berubah dimana lazimnya penjual dan pembeli bertatap muka secara langsung untuk melaksanakan kegiatan jual beli. Namun karena adanya perkembangan zaman, kegiatan jual beli menjadi transaksi jual beli melalui media elektronik yang dikenal dengan transaksi jual beli *online*.

Aktivitas berbelanja yang tidak dapat dihindarkan dari kehidupan sehari-hari dapat dilakukan oleh siapapun demi pemenuhan kebutuhan hidup. Dalam pemenuhan kebutuhan tersebut masyarakat sering melakukan transaksi jual beli. Tentunya dengan adanya transaksi jual beli *online* memudahkan aktivitas tersebut. Perkembangan teknologi semakin berkembang dari tahun ke tahun dimulai dari transaksi secara barter, transaksi jual beli secara langsung tunai (*cash*) sampai kepada transaksi jual beli *online*.

Mekanisme transaksi jual beli pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (untuk selanjutnya disebutkan KUHPerdata), dapat dilakukan melalui adanya suatu perjanjian terlebih dahulu. Menurut ketentuan Pasal 1313 KUHPerdata bahwa: *“Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya kepada satu orang atau lebih lainnya”*.¹ Setelah adanya perjanjian, selanjutnya dilaksanakan kegiatan jual beli.

Didalam buku ketiga KUHPerdata tentang perikatan, pada Pasal 1457 dinyatakan bahwa: *“Jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”*. Ketentuan hukum di dalam KUHPerdata yang mengatur tentang jual beli secara konvensional ini juga secara otomatis berlaku pada transaksi jual beli *online*.² Karena yang membedakan antara keduanya adalah hanya media yang digunakan dalam proses transaksi. Transaksi jual beli *online* menggunakan media elektronik dalam proses pelaksanaan transaksinya atau disebut dengan transaksi elektronik.

Pengertian transaksi elektronik diatur didalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 sebagai perubahan dari Undang –Undang Nomor 11 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik untuk (selanjutnya disebut sebagai Undang-Undang ITE) pada Pasal 1 angka 2 bahwa : *“Transaksi elektronik adalah perbuatan*

¹P.N.H. Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, Prenadamedia group, Jakarta, 2015, Hal 287.

²Ahmad Miru, *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2017, Hal 143.

hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer atau media elektronik lainnya.” Pada transaksi jual beli *online*, para pihak yang terkait melakukan hubungan hukum berupa bentuk perjanjian atau kontrak yang dilakukan secara elektronik dan sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 17 Undang-Undang ITE disebutkan bahwa sebagai kontrak elektronik yakni perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya.

Dalam hukum perdata nasional Indonesia, syarat sahnya perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata, yang berisi 4 (empat) syarat, yaitu adanya kesepakatan antara mereka yang mengikatkan diri, kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan, suatu obyek tertentu (obyek perjanjian harus jelas dan dapat dilaksanakan) dan suatu kausa yang diperbolehkan (tidak melanggar hukum, kesusilaan dan ketertiban umum). Keempat syarat sahnya perjanjian secara konvensional ini secara otomatis juga berlaku dalam perjanjian jual beli dalam transaksi elektronik yaitu transaksi jual beli *online*. Hal ini tegas disebutkan dalam Pasal 47 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik:

1. transaksi elektronik dapat dilakukan berdasarkan Kontrak Elektronik atau bentuk kontraktual lainnya sebagai bentuk kesepakatan yang dilakukan oleh para pihak.
2. Kontrak Elektronik dianggap sah apabila:
 - a. terdapat kesepakatan para pihak;
 - b. dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c. terdapat hal tertentu; dan

- d. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Keberadaan transaksi jual beli *online* merupakan alternatif bisnis yang cukup menjanjikan untuk diterapkan saat ini, karena memberikan banyak kemudahan bagi kedua belah pihak, baik dari penjual maupun pembeli karena tidak mengenal ruang dan waktu. Hal ini disebabkan karena internet merupakan jaringan komputerisasi yang sangat global, dapat diakses keseluruh dunia pada waktu dan ruang yang tidak terbatas atau dengan kata lain *online* 24 jam setiap hari dalam 7 hari seminggu.³ Kehadiran transaksi jual beli *online* memberikan banyak manfaat solusi serta penolong yang luar biasa kepada konsumen, karena tidak perlu mengeluarkan waktu yang banyak untuk bepergian untuk berbelanja, yang disamping itu harga yang barang ditawarkan juga relative murah.

Transaksi jual beli *online* tidak bisa berjalan tanpa adanya faktor kepercayaan antar para pihak. Hal ini dikarenakan pihak-pihak yang terlibat belum tentu bisa bertatap muka secara langsung. Asas kepercayaan ini juga tersirat dalam Pasal 1339 KUHPerdata. Namun dewasa ini pelaksanaan jual beli secara *online* kerap sekali menimbulkan berbagai macam permasalahan. Misalnya seperti kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha terhadap konsumen diantaranya disebabkan karena kesengajaan, ketidak jujuran, bisnis yang tidak benar, kesalahan manusia, atau kesalahan yang disebabkan oleh sistem elektronik. Salah satu permasalahan yang

³Edhi Sunanta, *Pengantar Teknologi Informasi Graha Ilmu*, Gramedia, Yogyakarta, 2005, Hal 536.

dapat menimbulkan kerugian terhadap konsumen oleh pelaku usaha yang terjadi pada transaksi jual beli *online* yaitu ketidaksesuaian produk dengan yang diperjanjikan. Bahwa kualitas, warna, maupun ukuran barang yang dikirim tidak sesuai dengan apa yang diinformasikan dan dijanjikan oleh pelaku usaha.

Dalam melaksanakan transaksi jual beli *online*, penjual memiliki banyak kewajiban yang dimana salah satunya adalah yang tercantum pada KUHPadata pada Pasal 1483 KUHPadata bahwa: “Kewajiban penjual dalam melakukan kegiatan jual beli adalah si penjual diwajibkan menyerahkan barang yang dijual seutuhnya, sebagaimana dinyatakan dalam perjanjian yang telah disepakati.” Hal inipun juga secara tegas dituangkan dalam Undang – Undang ITE pada Pasal 9 bahwa : “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak dan, produsen dan produk yang ditawarkan.” Selanjutnya didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (untuk selanjutnya disebut UUPK), juga diatur tentang kewajiban dari penjual atau disebut dengan pelaku usaha pada Pasal 7 huruf b UUPK yaitu memberikan informasi yang benar, jujur, dan jelas mengenai kondisi suatu barang dan/atau jasa. Hal ini juga didukung dengan adanya hak-hak konsumen yang sudah diatur dalam UUPK yang salah satunya adalah konsumen

berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.⁴

Dalam hal terjadi ketidaksesuaian produk dalam transaksi jual beli *online*, dapat diartikan bahwa telah terjadi cacat tersembunyi yang dilakukan oleh penjual. Sementara didalam KUHPperdata sudah dijelaskan bahwa penanggung yang menjadi kewajiban penjual pada Pasal 1491 KUHPperdata yaitu tiadanya cacat tersembunyi pada barang tersebut, atau yang sedemikian rupa sehingga menimbulkan alasan untuk pembatalan pembelian. Dengan adanya cacat tersembunyi ini, maka pembeli mengalami kerugian.. Oleh sebab itu penjual dinyatakan cidera janji atau dikenal dengan sebutan wanprestasi.

Dengan adanya suatu pemahaman bahwa semua masyarakat adalah konsumen, maka melindungi konsumen berarti juga melindungi masyarakat. Apabila masyarakat atau konsumen mengalami ketidakadilan yang dilakukan oleh pelaku usaha, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum guna melindungi hak-hak yang dimilikinya sebagai konsumen.⁵

Dalam hal inipun telah terjadi sengketa antara penjual dan pembeli yang oleh sebab itu dibutuhkan suatu hukum sebagai acuan/pedoman yang harus diterapkan dalam sengketa yang terjadi.⁶ Hal ini dilakukan dengan memberikan suatu

⁴<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt50bf69280b1ee/perlindungan-konsumen-dala-e-commerce>, diakses pada tanggal 06 April 2019, pukul 19.00.

⁵Pasal 1 angka (1) UUPK menyebutkan bahwa: “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

⁶Ojak Nainggolan, *Pengantar Ilmu Hukum*, UHN Press, Medan, 2014, Hal 26.

perlindungan hukum sebagai upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk kepastian dalam memberikan rasa aman kepada konsumen dan upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan untuk memberikan rasa adil terhadap konsumen yang dirugikan yang diatur didalam KUHPerdato. Dari hal – hal tersebut menjadi latar belakang masalah untuk membuat suatu skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN KARENA KETIDAKSESUAIAN PRODUK DALAM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE* BERDASARKAN KITAB UNDANG- UNDANG HUKUM PERDATA”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, yang menjadi rumusan masalah adalah:

- 1) Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan karena ketidaksesuaian produk dalam transaksi jual beli *online* berdasarkan Kitab Undang – Undang Hukum Perdata?
- 2) Bagaimana penyelesaian sengketa atas kerugian yang dialami konsumen dalam melakukan transaksi jual beli *online*.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, yang menjadi tujuan penelitian adalah

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan karena ketidaksesuaian produk dalam transaksi jual beli *online* berdasarkan KUHPerdato.

2. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa atas kerugian yang dialami konsumen dalam melakukan transaksi jual beli *online*.

D. Manfaat Penelitian

Penulisan skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis adalah sebagai berikut :

- 1) Secara Teoritis

Penulisan ini diharapkan dapat menjadi tambahan ilmu dan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dibidang karya ilmiah serta diharapkan dapat melengkapi dan mengembangkan perbandaharaan ilmu hukum perdata pada umumnya, serta dibidang hukum perjanjian dan hukum transaksi jual beli online pada khususnya. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dalam melakukan transaksi jual beli *online*.

- 2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi para praktisi, Memberikan jawaban terhadap permasalahan yang diteliti, dengan penulisan skripsi ini diharapkan dapat meningkatkan dan mengembangkan kemampuan dalam bidang hukum sebagai bekal untuk terjun ke dalam masyarakat nantinya, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak-pihak yang menderita kerugian-kerugian yang ditimbulkan dari salah satu pihak dalam melakukan transaksi jual beli *online*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

1) Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum Perlindungan Konsumen menurut Az. Nasution adalah hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Secara normatif UUPK merupakan dasar hukum perlindungan konsumen di Indonesia yang merupakan payung hukum sebagai wujud dari kepastian hukum untuk melindungi konsumen agar tidak mengalami kerugian.⁷ Pemberlakuan UUPK dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen dan melindungi kepentingan konsumen serta mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan yang berkualitas.⁸

⁷ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta, 1999, Hal 22.

⁸ Ahmad Mlru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Konsumen Bagi Konsumen Di Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013, Hal 1.

Namun demikian, pemberlakuan UUPK tidaklah menghapuskan ketentuan peraturan perundang-undangan yang sebelumnya telah ada yang juga memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Hal ini berdasarkan ketentuan peralihan dalam UUPK yang artinya bahwa UUPK masih mengakui keberadaan peraturan perundang-undangan yang telah ada yang juga bertujuan untuk melindungi konsumen.⁹ Sampai pada terbentuknya undang-undang tentang perlindungan konsumen ini, sebelumnya telah ada beberapa undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen. Beberapa undang-undang tersebut antara lain, KUHPer, Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, Undang-Undang No. 10 Tahun 1961 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 1 Tahun 1961 Tentang Barang, Undang-Undang No. 2 Tahun 1966 Tentang Hygiene, Undang-Undang No. 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian, Undang-Undang No. 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan, Undang-Undang No. 7 Tahun 1996 tentang Pangan, dll.¹⁰

Selain itu, UUPK juga masih memberikan ruang untuk pengaturan atau peraturan perundang-undangan baru yang bertujuan untuk perlindungan konsumen di Indonesia. Dengan demikian, Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini merupakan payung yang mengintegrasikan dan memperkuat

⁹ Pasal 64 UUPK : “ segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam UUPK.”

¹⁰ <http://repository.ut.ac.id/4102/1/HKUM4312-M1.pdf>, diakses pada 06 Juni 2019, pukul 19.00.

penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen, antara lain Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, Undang-Undang No. 33 Tahun 2014 Tentang Jaminan Produk Halal.

2) **Definisi Perlindungan Konsumen, Konsumen, dan Pelaku Usaha**

a. Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen di kemukakan oleh berbagai sarjana hukum salah satunya Az. Nasution mendefinisikan perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur hubungan dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.

Dalam Pasal 1 Angka 1 UUPK disebutkan bahwa *“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.”* Perlindungan ini dilakukan agar tidak terjadi tindakan kesewenang – wenangan yang akan mengakibatkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, agar segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, ukurannya secara kualitatif ditentukan dalam UUPK.¹¹

¹¹ Ahmad Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, Hal 1.

Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha, meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa, memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan dan memadukan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.¹²

Setiap undang-undang selalu mempunyai asas yang tujuannya adalah untuk memberikan pemahaman dasar terhadap suatu peraturan tersebut. Asas-asas UUPK terdapat pada penjelasan Pasal 2 UUPK yaitu asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen, serta asas kepastian hukum. Setiap undang-undang juga memiliki tujuan begitu pula dengan UUPK yang dijadikan sebagai upaya untuk pembangunan nasional. Tujuan UUPK terdapat pada Pasal 3 UUPK yang mana merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaannya di bidang hukum perlindungan konsumen.

b. Konsumen

Kata konsumen berasal dari bahasa Inggris yaitu *consumer*. Dalam bahasa Belanda, istilah konsumen disebut dengan *consument*. Konsumen

¹² Erman Rajagukguk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000 Hal 7.

secara harfiah adalah orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembutuh. Istilah lain yang dekat dengan konsumen adalah “pembeli” (Inggris: *buyer*, Belanda: *koper*). Istilah *koper* ini dapat dijumpai dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan dan sebagainya.

Konsumen menurut Inosentius Samsul adalah pengguna atau pemakai terakhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh dengan cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan undangan. Sedangkan menurut Mariam Darus Badul Zaman berpendapat bahwa yang dimaksud dengan konsumen adalah semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil.¹³

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat (diberlakukan 5 Maret 2000). Undang-undang ini memuat suatu definisi tentang konsumen yaitu setiap pemakai dan atau pengguna barang dan atau jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.¹⁴ Pengertian konsumen jelas lebih luas daripada pembeli. Luasnya pengertian konsumen dilukiskan secara sederhana oleh Mantan Presiden Amerika Serikat, John F. Kennedy yang

¹³ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2018, Hal 50.

¹⁴ Lihat lebih lanjut pada Pasal 1 huruf o Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

mengatakan bahwa, “*Consumers by definition include us all.*” Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius, menyimpulkan para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa (*uitendelijke gebruiker van goederen en diensten*). Dengan rumusan itu Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dengan konsumen pemakai terakhir.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, secara tegas menyebutkan dengan istilah “pengguna jasa” (Pasal 1 angka 22) sebagai konsumen jasa, yang diartikan sebagai setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan, baik angkutan orang maupun barang. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, menggunakan istilah “setiap orang” untuk pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat jasa kesehatan dalam konteks konsumen, hal ini disebut dalam Pasal 1 angka 1, Pasal 4,5,6 dan Pasal 8.

Mengenai istilah konsumen ini jika kita merujuk pada KUHPerdara ada beberapa istilah untuk konsumen, seperti tentang jual beli pada Pasal 1460 yaitu : “*Jika kebendaan dijual itu berupa suatu barang yang sudah ditentukan, maka barang ini sejak saat pembelian adalah atas tanggungan si pembeli, meskipun penyerahannya belum dilakukan, dan si penjual berhak menuntut harganya*”. Dan dalam Bagian ke-tiga tentang kewajiban si pembeli Pasal 1513 “*Kewajiban utama si pembeli adalah membayar harga*

pembelian, pada waktu dan di tempat sebagaimana ditetapkan menurut perjanjian". Pada kedua pasal tersebut mengistilahkan konsumen sebagai pembeli. Adapun istilah lain untuk konsumen di dalam KUHPerdara yaitu sebagai penyewa yang terdapat pada Pasal 1550 dan Pasal 1548 KUHPerdara yang berisi tentang aturan-aturan yang sama-sama berlaku terhadap penyewaan rumah dan penyewaan tanah.

Sedangkan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (untuk selanjutnya disebut dengan KUHD) untuk istilah konsumen ditemukan istilah lain berupa tertanggung pada Pasal 246 KUHD dan penumpang pada Pasal 393 serta Pasal 394 KUHD.

Peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen di Indonesia, menjelaskan istilah "konsumen" sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Pasal 1 Angka 2 UUPK adalah "*setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan*".¹⁵ Pengertian konsumen didalam UUPK ini mempunyai makna dan cakupan yang luas, karena di dalam pengertian itu pemakai yang dimaksud tidak hanya kepentingan manusia tetapi juga menyebutkan makhluk lain seperti hewan atau tumbuh-tumbuhan. Pengertian

¹⁵ Zulham, S.Hi, M.Hum., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013 Hal. 15.

ini sangat tepat dalam rangka memberikan perlindungan seluas-luasnya kepada konsumen.

Jika diperhatikan Pasal 1 Angka (2) UUPK, maka yang menjadi unsur-unsur tentang pengertian konsumen adalah :

1. Setiap Orang
2. Pemakai
3. Barang dan /atau Jasa
4. Yang Tersedia dalam Masyarakat
5. Bagi Kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang Lain, Maupun Makhluk Hidup Lain
6. Tidak Untuk Diperdagangkan

c. Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha telah dituangkan didalam Pasal 1 Angka 3 UUPK bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam UUPK yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain. Dalam pengertian pelaku usaha di penjelasan Pasal 1 Angka 3 UUPK, pelaku usaha tidak mencakup eksportir karena UUPK membatasi dengan orang perseorangan atau badan usaha yang didirikan dan

berkedudukan atau melakukan kegiatan didalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia.

3) Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

a) Hak dan Kewajiban Konsumen

Sebagai pemakai barang dan/atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar masyarakat bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya apabila terjadi suatu tindakan yang tidak adil terhadapnya, maka secara spontan ia akan dapat menyadari hal tersebut lalu segera mengambil tindakan untuk memperjuangkan hak-haknya.

Hak konsumen dalam Pasal 4 UUPK, yaitu:

1. Hak atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang;
2. Hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang;
3. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi dan jaminan barang;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
7. Hak untuk memperoleh ganti kerugian;
8. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat;
9. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen.

Sedangkan yang merupakan kewajiban konsumen terdapat didalam Pasal 5 UUPK, yaitu:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

b) Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Menciptakan kenyamanan berusah bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada pelaku usaha diberikan hak sebagaimana yang diatur dalam Pasal 6 UUPK, yaitu:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

Sebagai konsekuensi dari hak-hak konsumen, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7

UUPK, yaitu:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan

- dan/atau garansi atas barang yang di buat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberikan kompensasi, ganti rugi, apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

4) Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen

Upaya hukum adalah segala tindakan yang dilakukan untuk melindungi suatu pihak yang merasa dirugikan oleh pihak yang lain sebagai bentuk perlindungan. Upaya hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen dilakukan untuk membantu konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha sebagai upaya untuk memeberikan perlindungan hukum serta keadilan terhadap konsumen.

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 peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Melalui ketentuan dalam UUPK, penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan dua cara yaitu didalam dan diluar pengadilan. Pada Pasal 45 ayat (1) UUPK dapat diketahui bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Pada pasal 45 ayat (2) juga disebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar

pengadilan berdasarkan pilihan secara sukarela dari para pihak yang sedang bersengketa

a) Penyelesaian Sengketa Konsumen Pergantian Kerugian Secara Langsung

Salah satu penyelesaian sengketa konsumen adalah melalui jalur nonlitigasi yaitu melalui forum musyawarah antara pelaku usaha dan konsumen yang untuk mencapai kesepakatan. Menurut penjelasan Pasal 45 ayat (2) UUPK, penyelesaian sengketa konsumen tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Adapun penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa dan tidak bertentangan dengan UUPK.

Ketentuan pada Pasal 45 ayat (2) UUPK memungkinkan konsumen langsung bernegosiasi dengan pelaku usaha sehingga sengketa konsumen ini dapat diselesaikan antara kedua belah pihak saja dengan jalan damai. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini adalah ketika konsumen menuntut pergantian kerugian secara langsung kepada pelaku usaha secara damai. Misalnya seorang konsumen yang dirugikan karena mengonsumsi produk yang cacat akan mendapat pergantian kerugian apabila mengajukan pergantian kerugian kepada pelaku usaha. Jadi tidak ada pergantian kerugian

apabila tidak dimohonkan terlebih dahulu. Pergantian kerugian secara langsung ini dipertegas pada Pasal 19 UUPK.

Berdasarkan ketentuan ini maka seorang konsumen dapat secara langsung menghubungi pelaku usaha untuk meminta ganti kerugian yang diderita akibat suatu produk. Bentuk tuntutan ganti kerugian dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang, perawatan kesehatan, dan juga santunan sesuai dengan kerugian. Namun UUPK memberikan batasan waktu pengaduan setelah 7 hari saja.

b) Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK

Pada penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga BPSK diawali dengan Prasadang, yang tujuannya adalah untuk menggali informasi sejauh mana kekuatan dari masing-masing pihak. Tahap Prasadang ini sering kali menentukan jalan keluar dari sengketa pelaku usaha dengan konsumen. Prasadang sebagai tahap awal untuk berkomunikasi secara efektif pada para pihak, dimana BPSK mengarahkan para pihak yang bersengketa untuk memilih metode penyelesaian sengketanya.

Berdasarkan Pasal 52 huruf a UUPK bahwa BPSK akan menyelesaikan sengketa konsumen dengan jalan melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.

1. Mediasi
2. Konsiliasi
3. Arbitrase

c) Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi

Litigasi berasal dari bahasa Inggris "*litigation*" yang artinya pengadilan. Tugas dari pengadilan adalah menyelesaikan sengketa yang timbul dan akhirnya menjatuhkan putusan (*constitutive*) yang seadil-adilnya. Berdasarkan Pasal 48 UUPK penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha dapat diselesaikan melalui pengadilan yaitu penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang Peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan pada pasal 45.

Sengketa konsumen kebanyakannya adalah sengketa perdata yaitu konsumen yang menderita kerugian. Dalam hukum acara perdata yang berlaku di Indonesia dikenal asas "hakim bersifat menunggu" yang artinya adalah bahwa inisiatif berperkara datang dari pihak-pihak yang berkepentingan.

Berdasarkan ketentuan Pasal 46 UUPK, pihak yang bertindak sebagai penggugat adalah setiap konsumen yang dirugikan, ahli waris dari konsumen, sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) dan pemerintah. Sedangkan yang termasuk pihak tergugat adalah pelaku usaha yaitu semua pihak yang terlibat didalam penyediaan dan peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen.

Gugatan yang dibuat oleh para pihak penggugat harus berbentuk surat gugatan yang ditanda tangani oleh penggugat atau kuasanya kepada Pengadilan Negeri yang didaerah hukumnya tempat tinggal tergugat. Namun ketika tergugat lebih dari seorang dan tempat tinggal berbeda, maka gugatan dapat diajukan kepada ketua Pengadilan Negeri tempat salah satu tergugat berdiam menurut pilihan penggugat.

Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh UUPK gugatan konsumen terhadap pelaku usaha dapat diproses melalui lembaga Peradilan Umum yaitu dengan cara sebagai berikut :

- a) Gugatan individual yaitu, secara individu konsumen atau ahli warisnya yang merasa dirugikan mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha.
- b) Gugatan perwakilan kelompok (*class action*) merupakan gugatan dimana dalam gugatan tersebut pihak yang berperkara bertindak tidak hanya untuk dirinya sendiri, tetapi juga mewakili kelompok.
- c) Gugatan *legal standing* yaitu, cara pengajuan gugatan secara perdata yang dilakukan oleh satu atau lebih lembaga swadaya masyarakat yang memenuhi syarat atas suatu tindakan atau keputusan orang perorangan, lembaga atau pemerintah yang menimbulkan kerugian bagi masyarakat.
- d) Gugatan pemerintah yaitu, pemerintah sebagai konsumen menggugat pelaku usaha.

B. TINJAUAN UMUM TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE*

1. Pengertian Transaksi Jual Beli *Online*

Secara umum pengertian jual beli diatur dalam KUHPerdata, yaitu suatu perjanjian timbal balik dimana pihak yang satu (penjual) berjanji akan menyerahkan suatu barang dan pihak yang lain (pembeli) akan membayar harga

yang telah dijanjikan.¹⁶ Esensi dari defenisi ini yaitu penyerahan benda dan membayar harga.

Perjanjian jual beli pada umumnya merupakan perjanjian konsensual karena mengikat para pihak saat terjadinya kesepakatan para pihak tersebut mengenai unsur esensial dan aksidentalialia dari perjanjian tersebut. Menurut Subekti, jual beli dikatakan suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikat dirinya untuk menyerahkan milik atas suatu barang dan pihak lain membayar harga barang sesuai dengan yang dijanjikan. Perkataan jual beli menunjukkan bahwa satu pihak melakukan perbuatan yang dinamakan “menjual” sedangkan dari pihak yang lain dinamakan melakukan perbuatan “membeli”. Dengan demikian, jual beli merupakan istilah yang mencakup dua perbuatan yang bertimbal balik.¹⁷

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, transaksi adalah persetujuan jual beli (dalam perdagangan) antara dua pihak. Sedangkan jual beli adalah persetujuan saling mengikat antara pelaku usaha yakni orang yang menyerahkan barang dan konsumen sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual. *Online* adalah keadaan terkoneksi dengan jaringan internet, dalam kondisi ini kita dapat berselancar di internet secara aktif. Jadi, jual beli *online* adalah aktifitas jual beli berupa transaksi penawaran barang oleh pelaku usaha dan permintaan barang oleh konsumen secara *online* dengan memanfaatkan media elektronik

¹⁶Lihat Pasal 1457 KUHPer.

¹⁷I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2017, hal 158,

yaitu teknologi internet. Transaksi jual beli *online* pada dasarnya adalah merupakan suatu kontrak transaksi perdagangan antara penjual dan pembeli dengan menggunakan media internet. Jadi, proses pemesanan barang, pembayaran transaksi, hingga pengiriman barang dikomunikasikan dan dilaksanakan melalui internet.

UU ITE menyebutkan bahwa transaksi jual beli *online* yaitu transaksi melalui internet termasuk dalam transaksi yang menggunakan sistem elektronik sehingga dalam bahasa undang-undang disebut transaksi elektronik. Berdasarkan ketentuan UU ITE, disebutkan bahwa transaksi elektronik adalah : “Perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya”.¹⁸

Transaksi jual beli secara *online* merupakan salah satu perwujudan ketentuan tersebut. Dalam transaksi elektronik, para pihak yang terkait di dalamnya melakukan hubungan hukum yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang juga dilakukan secara elektronik.¹⁹

Riyeke Ustadiyanto dalam bukunya *Framework E-commerce* mendefinisikan transaksi jual beli *online* sebagai suatu kontak untuk transaksi perdagangan antara penjual dan pembeli dengan menggunakan media internet. Jadi proses pemesanan barang, pembayaran transaksi hingga pengiriman barang

¹⁸ Lihat Pasal 1 angka 2 UU ITE

¹⁹ Lihat Pasal 1 angka 17 UU ITE : “kontrak elektronik yakni perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya”

dikomunikasikan melalui internet. Sehingga dapat disimpulkan bahwa transaksi jual beli *online* merupakan bisnis *online* yang menggunakan media elektronik yang keseluruhan baik pemasaran, pemesanan, pengiriman, serta transaksi jual beli kesemuanya dilakukan dalam ruang maya yaitu melalui internet.

Dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwa transaksi jual beli *online* merupakan satu set dinamis teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, jasa dan informasi yang dilakukan secara elektronik.

Jual beli *online* secara luas dapat diartikan sebagai suatu proses berbisnis dengan memakai teknologi elektronik yang menghubungkan antara perusahaan, konsumen dan masyarakat dalam bentuk transaksi elektronik dan pertukaran/penjualan barang dan informasi secara elektronik.²⁰ Jual beli *online* dasarnya merupakan model transaksi jual beli modern yang merupakan implikasi dari inovasi teknologi yaitu internet sebagai media transaksi yang secara signifikan mengubah cara manusia melakukan interaksi saat proses jual beli. Dalam hal ini terkait dengan mekanisme dagang, yang pada hampir setiap aktivitas di dalamnya dilakukan secara elektronik dengan menggunakan media internet dan tidak memerlukan pertemuan secara langsung tatap muka oleh para pihak. Internet digunakan sebagai sarana penciptaan relasi bisnis sehingga

²⁰Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Citra Aditya, Bandung, 2007, Hal 207.

terjadi proses pembelian dan penjualan jasa/pertukaran dan distribusi informasi antara dua pihak di dalam satu perusahaan dengan menggunakan internet.²¹

Berdasarkan penjelasan-penjelasan mengenai transaksi jual beli *online* tersebut diatas, maka yang membedakan antara transaksi jual beli *online* dengan jual beli secara konvensional adalah hanya pada media yang digunakan saja. Dengan demikian, maka ketentuan umum tentang perikatan dan perjanjian jual-beli yang diatur dalam Buku III KUHPdata berlaku sebagai dasar hukum kegiatan jual beli *online* di Indonesia.

2. Terjadinya Transaksi Jual Beli *Online*

Pada dasarnya, terjadinya kontrak jual beli antara pihak penjual dan pembeli adalah pada saat terjadinya persesuaian kehendak dan pernyataan antara pihak-pihak tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum dibayar lunas (Pasal 1458 KUHPer).²²

Didalam ketentuan KUHPer, untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan syarat-syarat.²³ Berdasarkan ketentuan ini, maka dapat terlihat bahwa keabsahan suatu perjanjian diukur dari terpenuhinya kehendak para pihak pada klausula-klausula yang disepakati (*expression of will*). Itu sebabnya, Pasal 1320 KUHPer

²¹<http://digilib.uinsby.ac.id/8675/6/Bab3.pdf>, diakses pada tanggal 08 April 2019, pukul 15.30.

²²Salim H.S., *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2018 Hal 48.

²³Lihat Pasal 1320 KUHPer, syarat-syarat sahnya suatu perjanjian yaitu kesepakatan dari mereka yang mengikatkan diri, kecakapan para pihak, mengenai hal tertentu, dan suatu sebab yang halal.

dengan tegas menyebutkan kesepakatan para pihak merupakan unsur yang pertama dan utama dalam melaksanakan suatu perjanjian.²⁴

Proses transaksi jual beli *online* menentukan kesepakatan antara para pihak dinyatakan secara langsung menggunakan media internet. Pihak-pihak dapat kesepakatannya dengan jalan memilih tombol setuju (*agree*) pada perjanjian internet ataupun secara langsung mengirim konfirmasi persetujuannya melalui *e-mail*. Kesepakatan pada kontrak elektronik berbeda dengan kontrak biasa yang umumnya disetujui dengan pembubuhan tanda tangan bersama. Kesepakatan dalam kontrak transaksi jual beli *online* dinyatakan secara elektronik pula. Dalam UU ITE pada Pasal 17 ayat 2, Pasal 8, dan Pasal 15 UU ITE juga menambahkan beberapa persyaratan lainnya.

Dalam perjanjian transaksi jual beli *online*, terdapat proses penawaran dan proses persetujuan jenis barang yang dibeli maka transaksi antara penjual (*merchant*) dengan pembeli (*buyer*) selesai. Penjual menerima persetujuan jenis barang yang dipilih dan pembeli menerima konfirmasi bahwa pesanan atau pilihan barang telah diketahui oleh penjual. Setelah penjual menerima konfirmasi bahwa pembeli telah membayar harga barang yang dipesan, selanjutnya penjual akan melanjutkan atau mengirimkan konfirmasi kepada perusahaan jasa pengiriman untuk mengirimkan barang yang dipesan ke alamat pembeli. Setelah semua proses terlewati, dimana ada proses

²⁴Resa Raditio, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik Perikatan, Pembuktian dan Penyelesaian Sengketa*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2014, Hal 9.

penawaran, pembayaran, dan penyerahan barang maka perjanjian tersebut dikatakan selesai seluruhnya atau perjanjian tersebut berakhir.

Kegiatan jual beli merupakan perjanjian konsensual, yang artinya bahwa ia sudah dilahirkan sebagai suatu perjanjian yang sah (mengikat para pihak) saat tercapainya kata sepakat antar penjual dan pembeli mengenai unsur-unsur yang pokok (*essensialia*), yaitu mengenai barang dan harganya.²⁵ Dengan kesepakatan yang dimaksudkan bahwa diantara pihak-pihak yang bersangkutan tercapai suatu persesuaian kehendak, artinya apa yang dikehendaki oleh pihak yang satu adalah yang dikehendaki oleh pihak yang lain.

Jika diperhatikan berdasarkan ketentuan dalam KUHPerdara, terjadinya transaksi jual beli secara *online* berasal dari kesepakatan yang telah dibuat oleh pihak penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi jual beli *online*. Hal inipun secara tegas dinyatakan didalam ketentuan Pasal 1458 KUHPerdara bahwa terjadinya jual beli ketika sudah ada sepakat dari para pihak. Yang dimana unsur kesepakatan ini sesuai dengan asas konsensualisme dalam perjanjian. Perjanjian terjadi antara kedua belah pihak yang saling berjanji, kemudian timbul kesepakatan yang mengakibatkan adanya suatu perikatan diantara kedua belah pihak tersebut. Perikatan terdapat di dalam

²⁵I Ketut Setiawan, *Op.Cit.*, Hal 159.

perjanjian karena perikatan dapat ditimbulkan oleh perjanjian disamping oleh undang-undang. Hal tersebut diatur dan disebutkan dalam Pasal 1233 KUHPerdara yang berbunyi: *“Tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan baik karena undang-undang”*.

3. Asas-Asas Hukum Perjanjian Dalam Transaksi Jual Beli *Online*

Dalam hukum Indonesia, kedudukan transaksi jual beli *online* berada dalam hukum perdata sebagai substansi dalam hukum perjanjian. Didalam KUHPer terdapat beberapa asas-asas yang digunakan sebagai dasae dalam melakukan kegiatan jual beli. Dalam transaksi jual beli *online* beberapa asas-asas ini pula yang harus diterapkan oleh pihak penjual maupun pembeli antara lain :

1) Asas kebebasan berkontrak

Asas kebebasan berkontrak dapat dianalisis dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara, yang berbunyi : *“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”*

Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk :

- a. Membuat atau tidak membuat perjanjian
- b. Mengadakan perjanjian dengan siapapun
- c. Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratan
- d. Menentukan bentuknya perjanjian, yaitu tertulis dan lisan.

2) Asas Konsesualisme

Asas konsesualisme dapat disimpulkan dari Pasal 1320 KUHPerdara. Dalam pasal itu ditentukan bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian yaitu ada kesepakatan antara kedua belah pihak. Asas konsesualisme merupakan asas yang menyatakan bahwa perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, tetapi cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak. Kesepakatan merupakan persesuaian antara kehendak dan pernyataan yang dibuat oleh kedua belah pihak.

3) Asas *Pacta Sunt Servanda*

Asas Pacta Sunt Servanda atau disebut juga dengan asas kepastian hukum. Asas ini berhubungan dengan akibat perjanjian. Asas *pacta sunt servanda* merupakan asas bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak, sebagaimana layaknya sebuah undang-undang. Mereka tidak boleh melakukan intervensi terhadap substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak. Asas *pacta sunt servanda* dapat disimpulkan dalam pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang berbunyi: “*Perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang*”

4) Asas Itikad Baik

Asas itikad baik dapat disimpulkan dari Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara. Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara berbunyi: “*Perjanjian*

harus dilaksanakan dengan itikad baik” Asas itikad baik merupakan asas bahwa para pihak, yaitu para kreditur dan debitur harus melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh atau kemauan baik dari para pihak.

5) Asas Kepribadian (Personalitas)

Asas kepribadian merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan atau membuat kontrak hanya untuk kepentingan perseorangan saja. Hal ini dapat dilihat dari Pasal 1315 KUHPerdara berbunyi: *“Pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri.”* Inti ketentuan ini bahwa seseorang yang mengadakan perjanjian hanya untuk kepentingan dirinya sendiri.²⁶

6) Asas Kepatutan

Asas kepatutan maksudnya bahwa isi perjanjian tidak hanya harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku tetapi juga harus sesuai dengan kepatutan, sebagaimana ketentuan Pasal 1339 KUHPer yang menyatakan bahwa suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau Undang-Undang.

²⁶Salim H.S, *Op.Cit*, Hal 9.

7) Asas Kebiasaan

Asas kebiasaan maksudnya bahwa perjanjian harus mengikuti kebiasaan yang lazim dilakukan, sesuai dengan isi Pasal 1347 KUHPer yang berbunyi hal-hal yang menurut kebiasaan selamanya diperjanjikan dianggap secara diam-diam dimasukkan ke dalam perjanjian, meskipun tidak dengan tegas dinyatakan. Hal ini merupakan perwujudan dari unsur *naturalia* dalam perjanjian.

4. Klausula Baku dan Klausula Eksonerasi

a. Klausula Baku

Klausula baku merupakan isi atau bagian dari suatu perjanjian. Perjanjian yang menggunakan klausula baku ini disebut dengan perjanjian baku. Didalam suatu perjanjian baku tercantum klausula-klausula tertentu yang dilakukan oleh pihak-pihak yang memiliki kedudukan yang lebih kuat yang mengakibatkan sangat merugikan pihak yang lemah yang dapat menimbulkan penyalahgunaan keadaan.

Kontrak yang mencantumkan klausula baku pada umumnya memuat syarat-syarat tertentu sehingga terkadang lebih menguntungkan salah satu pihak, yaitu pihak yang mempersiapkan dan membuat kontrak baku ini. Menurut Az. Nasution bentuk kontrak baku ini pada umumnya

terdiri atas dua macam yaitu dalam bentuk dokumen dan dalam bentuk kontrak.

Ahmad Miru & Sutarman Yudo berpendapat perjanjian baku merupakan perjanjian yang mengikat para pihak yang menandatangani, walaupun harus diakui bahwa klausula yang terdapat dalam perjanjian baku banyak mengalihkan beban tanggung gugat dari pihak perancang perjanjian baku kepada pihak lawannya, namun setiap kerugian yang timbul dikemudian hari akan tetap ditanggung oleh para pihak yang bertanggungjawab berdasarkan klausula perjanjian tersebut, kecuali jika klausula tersebut merupakan klausula yang dilarang berdasarkan Pasal 8 UUPK.²⁷

Klausula baku didalam suatu perjanjian baku merupakan batang tubuh dari perjanjian tersebut. Adapun pengertian klausula baku menurut Pasal 1 Ayat (10) UUPK menyatakan bahwa: *“Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”*

²⁷ Ahmad Miru dan Suratman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2008, Hal 183.

b. Klausula Eksonerasi

Klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian, dimana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas. Klausula eksonerasi membebaskan tanggung jawab seseorang atas kewajiban-kewajiban yang diharuskan oleh peraturan perundang-undangan.

Klausula eksonerasi yang biasanya dimuat dalam perjanjian sebagai klausula tambahan atas unsur esensial dari suatu perjanjian, pada umumnya ditemukan dalam perjanjian baku. Klausula tersebut merupakan klausula yang sangat merugikan konsumen yang umumnya memiliki posisi lemah jika dibandingkan dengan produsen, karena beban yang seharusnya dipikul oleh produsen, dengan adanya klausula tersebut menjadi beban konsumen.

Mariam Darus Badruzaman menyatakan bahwa klausula eksonerasi adalah klausula yang berisi pembatasan per-tanggung jawaban dari kreditur. Sutan Remy Sjahdeini menyatakan bahwa klausul eksonerasi adalah klausul yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya dalam hal yang bersangkutan tidak atau tidak dengan semestinya

melaksanakan kewajibannya yang ditentukan di dalam perjanjian tersebut.²⁸

Ketentuan yang membatasi pembuatan klausula eksonerasi belum diatur secara tegas dalam undang-undang, namun secara umum ditunjuk pada Pasal 1337 KUHPer yang menyatakan bahwa suatu perjanjian tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum. Namun demikian untuk menguji suatu perjanjian bertentangan dengan Pasal 1337 KUHPer ini tentunya harus melalui proses gugatan ke pengadilan.

5. Kerugian dalam Transaksi Jual Beli *Online*

Kerugian adalah berkurangnya harta kekayaan yang disebabkan oleh adanya kerusakan yang terjadi. Kerugian dalam KUHPer bersumber dari wanprestasi sebagaimana diatur dalam Pasal 1238 Juncto Pasal 1243 dan perbuatan melawan hukum pada Pasal 1365. Didalam pelaksanaan transaksi jual beli *online* kerap sekali terjadi kecurangan yang dilakukan oleh penjual yang kemudian mengakibatkan kerugian terhadap pembeli.

Di dalam melaksanakan kegiatan jual beli *online* terjadi cidera janji atau wanprestasi yang mengakibatkan kerugian. Baik dari penjual maupun pembeli. Namun pada kenyataannya kerugian yang sering sekali terjadi adalah kerugian yang diciptakan oleh penjual terhadap pembeli. Penjual dalam

²⁸ <http://soemali.dosen.narotama.ac.id/.../Klausula-baku> ppt diakses pada tanggal 17 Mei 2019 pukul 19.30.

transaksi jual beli *online* kerap sekali mengecewakan pembeli dikarenakan kesalahan yang disengaja.

Pada umumnya bentuk kerugian yang dialami oleh pembeli dalam proses transaksi jual beli *online* adalah :²⁹

- 1) Pengiriman barang tidak lakukan.
- 2) Pengiriman barang dilakukan tetapi tidak sesuai dengan waktu yang telah disepakati dalam perjanjian.
- 3) Barang yang dikirim tidak sesuai dengan yang telah dicantumkan didalam informasi mengenai barang yang akan dijual.
- 4) Terdapat kecacatan kecil maupun fatal pada barang yang dikirim oleh pelaku usaha.

²⁹https://www.academia.edu/30606920/jual_beli_online.doc, diakses pada tanggal 12 April 2019 pukul 20.00.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum merupakan suatu proses ilmiah untuk mencari pemecahan atas isu hukum yang muncul dengan tujuan untuk memberikan preskripsi mengenai apa yang seyogianya atas isu hukum yang muncul tersebut.³⁰ Penelitian hukum dilakukan untuk menghasilkan argumentasi, teori, atau konsep dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi. Ruang lingkup penelitian terbatas pada masalah yang akan diteliti yaitu :

- 1) Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan karena ketidaksesuaian produk dalam transaksi jual beli *online* berdasarkan Kitab Undang – Undang Hukum Perdata.
- 2) Bentuk penyelesaian sengketa atas kerugian yang dialami konsumen dalam melakukan transaksi jual beli *online*.

B. Sumber Data

Untuk memecahkan isu hukum sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seyogianya, maka dibutuhkan sumber-sumber untuk penelitian. Sumber data yang dipergunakan adalah sumber data primer, sekunder dan tersier:

³⁰Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Yuridika, Jakarta, 2001, Hsl 103.

- 1) Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif, artinya mempunyai otoritas.³¹ Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum mengikat seperti undang-undang yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer), dan juga adapula undang-undang yang berkaitan dengan permasalahan yaitu Undang-Undang NO 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).
- 2) Bahan Hukum Sekunder
Bahan hukum sekunder merupakan semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen – dokumen resmi. Publikasi tentang hukum yaitu meliputi bahan-bahan bacaan yang dapat memberikan penjelasan lebih lanjut tentang bahan hukum primer, misalnya buku-buku, hasil karya ilmiah, jurnal hukum, makalah dan bahan-bahan bacaan lainnya yang berhubungan erat dengan permasalahan dalam skripsi ini
- 3) Bahan hukum tersier : yaitu bahan-bahan yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder misalnya : kamus.

C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara-cara yang dilakukan untuk memperoleh data dalam suatu penelitian. Metode pengumpulan data yang akan

³¹ *ibid*, Hal 181.

dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode kepustakaan (*Library Research*) yaitu metode penelitian yang didasarkan pada tinjauan literatur. Penelitian kepustakaan dilakukan dengan mempelajari buku-buku referensi perpustakaan, yaitu berupa peraturan perundang-undangan, dan dokumen-dokumen yang akan diteliti. Setiap data yang dikumpulkan kemudian diinventarisasi dan diidentifikasi untuk selanjutnya dalam menganalisis permasalahan yang berkaitan dengan penelitian ini yang penatalaksanaannya dilakukan dengan cara kritis, logis, dan sistematis.

D. Metode Analisis Data

Metode yang digunakan dalam analisis data pada penelitian ini adalah analisis deskriptif yaitu mengambil kebenaran yang diperoleh dari kepustakaan dengan menggabungkan antara peraturan-peraturan, buku-buku ilmiah yang ada hubungannya dengan permasalahan dalam penelitian ini agar mendapatkan suatu pemecahan dan dapat ditarik kesimpulan. Adapun metode pendekatan masalah dalam penelitian ini adalah metode yuridis normatif yaitu bertujuan mendeskripsikan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli online dan upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan.

