

Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Transaksi Jual Beli Online (Studi Jual Beli Online Di Bengkel Knalpot Burnout Exhaust)

Aldi Ferdiansyah, ✉ Eti Mul Erowati, Wiwin Muchtar

Faculty of Law, Universitas Wijayakusuma, Purwokerto – Indonesia

Abstract

To find out how the form of Juridical Review of Legal Protection for Consumers Online Buy and Sell Transactions, and to explore various aspects of issues that have been formulated in the formulation of problems. To achieve these objectives the author uses a normative juridical approach. The research specifications used are descriptive research. The data method is presented in the form of descriptions which are arranged systematically. The condition of e-commerce on the one hand brings benefits mainly due to efficiency, but on the other hand brings doubt especially to legal issues regarding legal certainty of Consumer Protection and the validity of business transactions. as stipulated in Article 1 paragraph 1 of Act No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection which states that "Consumer protection is any effort that guarantees legal certainty to provide protection to consumers", in transactions that typically use paperbased economy, but in transactions through electronic media it turned into a digital electronic economy the need for special handling in the eyes of the law itself. Article 1320 of the Civil Code should be based on the legal force owned by consumers in conducting transactions. In the Electronic Information and Transaction Law Article 5 paragraph 1 and 2 which states that "Electronic Information and / or Electronic Documents and / or their printouts are valid legal evidence. And rather than consumer rights to obtain legal protection and can be a good start for legal certainty for consumers.

Keywords: Online Buying and Selling, Legal Protection, and Consumers

Abstrak

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah bentuk Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Transaksi Jual Beli Online, dan untuk mendalami berbagai aspek tentang permasalahan-permasalahan yang telah di rumuskan dalam perumusan masalah. Untuk mencapai tujuan tersebut penulis menggunakan metode pendekatan secara Yuridis Normatif. Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah penelitian secara deskriptif. Metode data disajikan dalam bentuk uraian-uraian yang disusun secara sistematis. Kondisi e-commerce di satu pihak membawa keuntungan terutama karena efisiensi, namun di pihak lain membawa keraguan terutama untuk permasalahan hukum mengenai kepastian hukum Perlindungan Konsumen dan keabsahan transaksi bisnis. sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen", dalam transaksi yang biasanya menggunakan paperbased economy, akan tetapi dalam transaksi melalui media elektronik berubah menjadi digital electronic economy perlunya penanganan khusus dalam kacamata hukum itu sendiri. KUHPerdota Pasal 1320 kiranya berbasis pada kekuatan hukum yang dimiliki oleh konsumen dalam melakukan transaksi. Dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 5 ayat 1 dan 2 yang menyebutkan bahwa "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah. Dan daripada hak-hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum dan sudah dapat menjadi awal yang baik bagi kepastian hukum untuk konsumen.

Kata Kunci: Jual Beli Online, Perlindungan Hukum, dan Konsumen

Copyright©2019 Wijayakusuma Law Review. All rights reserved.

PENDAHULUAN

Peranan teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi telah menempatkan pada posisi yang amat strategis karena menghadirkan suatu dunia tanpa batas, jarak, ruang, dan waktu, yang berdampak pada peningkatan produktivitas dan efisiensi. Pengaruh globalisasi dengan penggunaan sarana teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola hidup masyarakat,

dan berkembang dalam tatanan kehidupan baru serta mendorong terjadinya perubahan sosial, ekonomi, budaya, keamanan, dan penegakan hukum.¹

Saat ini ruang lingkup internet telah mencakup hampir seluruh dunia. Pada tahun 1998 diperkirakan terdapat lebih dari seratus juta orang yang menggunakan internet dan pada tahun 1999 jumlah tersebut telah mencapai dua kali lipat. Data Monitor memperkirakan pada tahun 2005 lebih dari 300 juta orang.²

Media sosial seperti facebook, instagram, line, whatsapp, BBM, twitter, saat ini sangat mempengaruhi perkembangan teknologi informasi di Indonesia, hal ini didukung oleh jumlah penggunaannya ditahun 2016 yang rata-rata mencapai 30 juta orang. Media sosial yang berawal hanya untuk kepentingan pribadi namun pada saat ini sudah mengarah pada suatu transaksi bisnis berupa jual beli.³

Setelah internet terbuka bagi masyarakat luas, internet mulai digunakan juga untuk kepentingan perdagangan. Setidaknya ada dua hal yang mendorong kegiatan perdagangan dalam kaitannya dengan kemajuan teknologi yaitu meningkatnya permintaan atas produk-produk teknologi itu sendiri dan kemudahan untuk melakukan transaksi perdagangan. Dengan adanya internet maka kegiatan perdagangan dapat dilakukan secara elektronik, atau yang lebih dikenal dengan istilah *electronic-commerce* dan disingkat *E-commerce*. Pertumbuhan pengguna internet yang sangat pesat ini membuat internet menjadi media yang sangat efektif untuk melaksanakan kegiatan perdagangan.⁴

Pengaturan jual beli online diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (yang selanjutnya disebut dengan UU ITE). Dalam UU ITE ini diatur mengenai transaksi elektronik dimana salah satunya mengatur tentang jual beli online. Dalam Undang-Undang ini tidak ada larangan untuk mengadakan jual beli online, bahkan dapat menjadi landasan sahnya transaksi elektronik dalam jual beli online. Dalam Pasal 1 ayat (2) UU ITE disebutkan bahwa "Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya".⁵

Berdasarkan uraian di atas tidak memungkiri pula adanya risiko yang timbul dalam transaksi ini karena dilakukan tanpa ada pertemuan antara para pihaknya. Mereka mendasarkan transaksi jual beli ini atas rasa kepercayaan satu sama lain karena bagaimanapun transaksi jual beli tidak lepas dari masalah perjanjian⁶. Oleh karena itu, perjanjian jual beli yang terjadi diantara para pihak pun dilakukan secara elektronik juga, dan tidak ada berkas perjanjian seperti pada transaksi jual beli pada umumnya. Kondisi seperti ini tentu dapat menimbulkan berbagai akibat hukum dengan segala risikonya, antara lain apabila muncul suatu perbuatan wanprestasi dari salah satu pihak dalam transaksi tersebut, kemudian bagaimana pertanggungjawaban salah satu pihak apabila melakukan wanprestasi dan masalah lain seperti tidak ada kewajiban dari pihak penjual untuk melakukan konfirmasi kepada pembeli⁷.

Permasalahan di atas tentu hal ini sangat merugikan salah satu pihak. Berdasarkan permasalahan tersebut tentu akan menyulitkan pihak yang dirugikan untuk menuntut segala kerugian yang timbul yang disebabkan oleh perbuatan tersebut. Namun, untuk mencegah beberapa

¹ Siswanto Sunarso, *Hukum Informasi Dan Transaksi Elektronik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hlm. 39.

² Asril Sitompul, *Hukum Internet (Pengenal Mengenai Masalah Hukum di Cyberspace)*, Cetakan II, (Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 6.

³ Reagan, *10 Sosial Media Paling Banyak Digunakan Di Indonesia*, diakses dari <http://www.tahupedia.com/content/show/789/10-Sosial-Media-Paling-Banyak-Digunakan-Di-Indonesia>, pada 21 November 2018, pukul 20:30.

⁴ Agus Raharjo, *Cybercrime: Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*, Cetakan I, (Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2002), hlm. 1.

⁵ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik 4 Undang-Undang no 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

⁶ Asril Sitompul, *Loc Cit*, hlm. 55.

⁷ Setiawan, *Electronic Commerce: Tinjauan Dari Segi Hukum Kontrak*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), hlm. 4.

masalah seperti di atas, pemerintah turut berperan sebagai sarana untuk memecahkan berbagai problem sosial yang cukup tegas sehingga dapat memberikan sanksi bagi yang menyalahgunakan transaksi elektronik ini, dan peraturan ini merupakan wujud dari tanggung jawab negara untuk memberikan perlindungan maksimal pada seluruh aktivitas pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di dalam negeri agar terlindungi dengan baik dari potensi penyalahgunaan teknologi dan diatur dalam undang-undang.⁸

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut : *Pertama*, apakah suatu kontrak dalam jual beli online dapat dikatakan sah jika dibuat tanpa pertemuan langsung antar kedua belah pihak?; *Kedua*, bagaimana tanggung jawab dan perlindungan hukum bagi konsumen apabila terjadi wanprestasi dalam transaksi jual beli online?

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan menggunakan metode yuridis sosiologis yaitu pendekatan yang menggunakan konsepsi yang legistis positivistic. Lokasi penelitian ini dilakukan di Bengkel Knalpot Burnout Exhaust Desa Rabak Purbalingga. Jenis data yang digunakan yaitu Data Primer yang terdiri dari wawancara mendalam dan observasi, dan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer. Prosedur pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan yaitu dengan melakukan penelitian terhadap berbagai literatur yang relevan dengan permasalahan. Data yang diperoleh disajikan dalam bentuk uraian yang disusun secara sistematis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Burnout Exhaust memulai kegiatan usahanya pada tahun 2014 dan merupakan *home industry* yang bergerak dalam bidang otomotif khususnya dalam produksi dan desain sistem pembuangan kendaraan (knalpot) berkualitas tinggi dan berkinerja tinggi untuk sepeda motor baik yang digunakan untuk jalan raya maupun di sirkuit balap. Produksi knalpot ini menggunakan bahan terbaik seperti stainless steel dan serat karbon serta dikerjakan oleh tenaga kerja yang profesional.

1) Mekanisme Transaksi Jual Beli Pada Burnout Exhaust

Burnout exhaust melayani penjualan dengan 2 (dua) metode yaitu pembelian di tempat dan melalui website : <http://www.rajaknalpot.com> serta *mobile application* Burnout Exhaust yang dapat di unduh melalui *playstore* pada *smartphone* android.

a. Jual Beli di Tempat

Pembelian ditempat dilakukan secara tunai (*cash*). Pembeli yang datang langsung di tempat memilih barang yang telah di sediakan atau memesan sesuai dengan keinginan (*custom*). Pembeli dapat melakukan janji temu dengan penjual atau *cash on delivery* (COD) di tempat yang telah di sepakati. Pembelian di gerai penjualan akan di berikan 2 (dua) pilihan, apakah akan di pasang ditempat atau dibawa pulang (pemasangan sendiri). Khusus pembelian *custom*, pembeli harus menunggu terlebih dahulu proses pembuatan knalpot sesuai pesanan dengan waktu kurang lebih 3 (tiga) jam. Sedangkan pembelian secara COD hanya bisa dilakukan di Kota Purwokerto atau Purbalingga dengan ketentuan pembeli memasang sendiri knalpot tersebut.

⁸ Neni Sri Imaniyati, *Hukum Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 255.

b. Jual Beli Online

Suatu kegiatan jual beli dimana penjual dan pembelinya tidak harus bertemu untuk melakukan negosiasi dan transaksi dan komunikasi yang digunakan oleh penjual dan pembeli bisa melalui alat komunikasi seperti chat, telfon, sms dan sebagainya. Di Indonesia sendiri jual beli online dari hari ke hari menunjukkan perkembangan yang begitu pesat. Salah satu contoh jual beli online www.rajaknalpot.com yang merupakan layanan situs jual beli online yang sedang berkembang. Jual beli melalui *website* www.rajaknalpot.com memiliki tahapan-tahapan sebagai berikut:

- 1) Klik pada tombol beli pada item yang ingin Anda beli
- 2) Jika Anda sudah selesai memilih barang, klik "check out".
- 3) Selanjutnya, pilih alamat tujuan Anda
- 4) Halaman terakhir adalah untuk pengecekan. Jika semuanya sudah benar, klik OK
- 5) Pembayaran Melalui Transfer
- 6) Order Anda telah kami terima. Tunggu kabar dari kami.

Suatu Kontrak Dalam Jual Beli Online Dapat Dikatakan Sah Jika Dibuat Tanpa Pertemuan Langsung Antar Kedua Belah Pihak

Pada dasarnya proses transaksi jual beli secara elektronik tidak jauh berbeda dengan proses transaksi jual beli biasa didunia nyata. Pelaksanaan transaksi jual beli secara elektronik ini dilakukan dalam beberapa tahap, sebagai berikut :

1. Penawaran, yang dilakukan oleh penjual atau pelaku usaha melalui *website* pada internet. Penjual atau pelaku usaha menyediakan *storefront* (etalase) yang berisi katalog produk dan pelayanan yang akan diberikan. Masyarakat yang memasuki *website* pelaku usaha tersebut dapat melihat-lihat barang yang ditawarkan oleh penjual.
2. Penerimaan, dapat dilakukan tergantung penawaran yang terjadi. Apabila penawaran dilakukan melalui *e-mail address*, maka penerimaan dilakukan melalui *e-mail*, karena penawaran hanya ditujukan pada sebuah *e-mail* yang dituju sehingga hanya pemegang *e-mail* tersebut yang dituju.
3. Pembayaran, dapat dilakukan misalnya melalui fasilitas internet, namun tetap bertumpun pada sistem keuangan nasional, yang mengacu pada system keuangan lokal. Klasifikasi cara pembayaran dapat diklasifikasikan sebagai berikut :
 - a. Transaksi model ATM, sebagai transaksi yang hanya melibatkan institusi finansial dan pemegang *account* yang akan melakukan pengambilan atau mendeposit uangnya dari *account* masing-masing;
 - b. Pembayaran dengan perantara pihak ketiga, umumnya merupakan proses pembayaran yang menyangkut debit, kredit ataupun cek masuk.
4. Pengiriman, merupakan suatu proses yang dilakukan setelah pembayaran atas barang yang ditawarkan oleh penjual kepada pembeli, dalam hal ini pembeli berhak atas penerimaan barang yang dimaksud.

Pada umumnya asas yang digunakan untuk transaksi dagang atau jual beli adalah asas konsensualisme, yaitu suatu asas yang menyatakan bahwa perjanjian jual beli sudah dilahirkan pada saat atau detik tercapainya kata "sepakat" mengenai barang dan harga. Asas ini juga dianut dalam hukum perdata di Indonesia yang diatur dalam Pasal 1458 KUH Perdata (Burgerlijk Wetboek). Selain itu ada syarat lain yang juga harus dipenuhi untuk sahnya suatu perjanjian. Mengenai syarat sahnya suatu perjanjian di Indonesia diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata, yaitu adanya kesepakatan antara para pihak, dilakukan oleh orang yang cakap hukum, adanya hal atau obyek tertentu dan adanya suatu causa atau sebab yang halal. Berdasarkan asas konsensualisme

itu, dianut paham bahwa sumber kewajiban kontraktual adalah bertemunya kehendak (*convergence of wills*) atau consensus para pihak yang membuat kontrak.

Dalam hal tidak dipenuhinya unsur pertama dan unsur kedua maka kontrak tersebut dapat dibatalkan. Adapun apabila tidak terpenuhinya unsur ketiga dan unsur ke empat, maka kontrak tersebut batal demi hukum. Mengenai barang-barang yang dapat dijadikan objek dari suatu persetujuan, maka Pasal 1332 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan keharusan, bahwa barang tersebut harus diperdagangkan dan Pasal 1333 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa barang tersebut dapat ditentukan jenisnya ataupun dihitung.

Undang-Undang Informasi Transaksi Elektronik adalah hal yang berkaitan dengan masalah kekuatan dalam sistem pembuktian dari Informasi, Dokumen, dan Tanda Tangan Elektronik. Pengaturan Informasi, Dokumen, dan Tanda Tangan Elektronik, dituangkan dalam Pasal 5 ayat 1 dan 2 yang menyebutkan bahwa "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah" (Pasal 5 ayat 1), "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia" (Pasal 5 ayat 2).

Pasal 12 ayat 1 Undang-Undang Informasi Transaksi Elektronik yang menyebutkan bahwa: *"Setiap Orang yang terlibat dalam Tanda Tangan Elektronik berkewajiban memberikan pengamanan atas Tanda Tangan Elektronik yang digunakannya"*.

Secara umum dikatakan bahwa Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah, yang merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia. Demikian hal nya dengan Tanda Tangan Elektronik, memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah. Namun pembuatan tanda tangan elektronik tersebut harus memenuhi persyaratan-persyaratan seperti yang telah ditentukan.

Pasal 5 ayat 1 sampai dengan ayat 3, secara tegas menyebutkan: Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah dan merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang ini. Namun dalam ayat (4) ada pengecualian yang menyebutkan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik tidak berlaku untuk:

1. Surat yang menurut Undang-Undang harus dibuat dalam bentuk tertulis
2. Surat beserta dokumennya yang menurut Undang-Undang harus dibuat dalam bentuk akta notaris atau akta yang dibuat oleh pejabat pembuat akta.

Pasal 11 menyebutkan, Tanda Tangan Elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah selama memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Data pembuatan Tanda Tangan Elektronik terkait hanya kepada Penanda Tangan;
2. Data pembuatan Tanda Tangan Elektronik pada saat proses penandatanganan elektronik hanya berada dalam kuasa Penanda Tangan;
3. Segala perubahan terhadap Tanda Tangan Elektronik yang terjadi setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
4. Segala perubahan terhadap Informasi Elektronik yang terkait dengan Tanda Tangan Elektronik tersebut setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
5. Terdapat cara tertentu yang dipakai untuk mengidentifikasi siapa Penandatangnya; dan
6. Terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa Penanda Tangan telah memberikan persetujuan terhadap Informasi Elektronik yang terkait.

Berdasarkan uraian di atas menurut penulis, dari proses transaksi jual-beli tersebut maka dapat diketahui kata sepakat dan sah terjadi pada saat pembeli dan penjual telah memenuhi hak dan kewajiban dalam jual beli online melalui internet, seperti contohnya pembeli melakukan pemilihan barang sesuai keinginan dan mengkonfirmasi kepada penjual tentang harga yang di setujui oleh kedua belah pihak dan pembeli melakukan transfer uang sebesar nominal yang telah di setujui dalam pembyaran, pembayaran tersebut dapat melalu Bank (trasnfer ke nomor rekening penjual). Maka dapat diketahui bahwa terdapat unsur sah dalam melakukan transaksi jual beli online melalui internet.

Tanggung Jawab Dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Apabila Terjadi Wanprestasi Dalam Transaksi Jual Beli Online

Perlindungan konsumen itu sendiri menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Menurut Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen bertujuan untuk:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak – haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Akibat Hukum akan muncul apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya dengan baik dan konsumen akan melakukan keluhan (complain) apabila hasil yang di terima tidak sesuai dengan perjanjian pada saat transaksi jual beli yang telah dilakukan. Dalam suatu kontrak atau perjanjian apabila pelaku usaha dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka pelaku usaha telah melakukan prestasi, tetapi jika pelaku usaha telah lalai dan tidak dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka akan timbul wanprestasi. Wanprestasi atau cidera janji adalah tidak terlaksananya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang telah disepakati didalam kontrak. Tindakan wanprestasi ini membawa konsekuensi timbulnya hak dari pihak yang dirugikan, menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti rugi atau penggantian. Ada empat macam bentuk wanprestasi yaitu:

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
2. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan;
3. Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat;
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.⁹

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam jual beli melalui internet diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara dimana pihak yang merasa dirugikan akibat perbuatan pelaku usaha tersebut, dapat mengajukan tuntutan ganti rugi melalui pengadilan. Oleh karena itu pelaku usaha wajib memberikan informasi yang sebenar benarnya sesuai dengan Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

⁹ Subekti, *Hukum Perjanjian*, hlm, 45.

Apa yang diperjanjikan tersebut, mengikat sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Pertanggungjawaban kontraktual (*contractual liability*) adalah tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha (baik barang maupun jasa) atas kerugian yang dialami konsumen. Di dalam *contractual liability* terdapat suatu perjanjian atau kontrak (hubungan langsung) antara pelaku usaha dengan konsumen. Pasal 1320 KUHPerdata menyebutkan ada 4 (empat) syarat sahnya suatu perjanjian yaitu: (1) Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya; (2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan; (3) Suatu hal tertentu; (4) Suatu sebab yang halal.

Syarat kesatu dan kedua disebut sebagai syarat subjektif yang apabila tidak terpenuhi maka salah salah pihak dapat meminta pembatalan perjanjian yang telah dibuat. Syarat kedua dan ketiga disebut syarat objektif yang apabila tidak terpenuhi berakibat perjanjian tersebut batal demi hukum.

Karena dalam transaksi elektronik antara penjual dan pembeli tidak saling bertemu, sehingga identifikasi penjual dan juga pembeli adalah faktor esensial dalam menentukan tanggung jawab kontraktual yang muncul akibat perjanjian jual beli barang secara *online*.

Pelaku usaha harus memberikan informasi yang jelas mengenai barang dan informasi lainnya sehingga kalau terjadi kesalahan data atau informasi adalah tanggung jawab pelaku usaha itu sendiri.

Penyelesaian sengketa apabila terjadi wanprestasi dalam Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 38, menjelaskan bahwa:

- a. Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.
- b. Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Kondisi ini kemudian dipertegas lagi dalam Pasal 39, menjelaskan bahwa :

- a. Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- b. Selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Sedangkan pada Pasal 39 ayat 1 yang mengenai gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan, yang dimaksud dari gugatan perdata yakni syarat-syarat pengajuan permohonan secara tertulis yang mencari kebenaran secara formil atau mencari kebenaran yang sesungguhnya berdasar kepada apa yang dikemukakan oleh para pihak dan tidak boleh melebihi dari itu untuk mencapai adanya perdamaian antara kedua belah pihak. Kemudian pada ayat 2, Arbitrase dimaksudkan kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu perkara menurut kebijaksanaan.

Bentuk penyelesaian untuk sengketa *e-commerce* apabila terjadi wanprestasi bisa dilakukan dengan menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif berupa arbitrase, negosiasi, mediasi dan konsiliasi. Pada pelaksanaannya penyelesaian sengketa *e-commerce* di Indonesia belum sepenuhnya bersifat online, namun undang-undang arbitrase memberikan kemungkinan penyelesaian sengketa dapat secara *online* dengan menggunakan *e-mail*, maka para pihak yang bersengketa bisa menyelesaikan sengketa secara *online* tanpa harus bertemu satu sama lain.¹⁰

¹⁰ Karina Lesty WP, *Perjanjian Jual Beli dalam Transaksi E-commerce*, 2011, <http://repository.unila.ac.id>, pada 17 Februari 2019, pukul 19:47

Salah satu bentuk tanggung jawab penyelesaian saat terjadi wanprestasi pada Burnout Exhaust, sebagaimana telah dikemukakan oleh narasumber Burnout Exhaust saat terjadinya pemesanan knalpot oleh konsumen dan setelah dikirim knalpot yang di pesan oleh konsumen tersebut tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan. Lalu dilakukan penyelesaian dengan menggunakan mekanisme sengketa alternative berupa arbitrase, negosiasi, yaitu :

- a. Konsumen melakukan konfirmasi (*complain*) barang yang tidak sesuai kepada penjual;
- b. Penjual menerima konfirmasi dan meminta kepada konsumen untuk mengirimkan barang yang tidak sesuai untuk ditukar dengan knalpot yang baru;
- c. Konsumen mengirimkan knalpot kepada penjual dengan ketentuan ongkos kirim di tanggung konsumen.
- d. Setelah pengiriman oleh konsumen diterima oleh penjual, penjualan melakukan pengecekan knalpot terlebih dahulu;
- e. Penjual menukar knalpot sesuai permintaan konsumen dan melakukan pengiriman kembali kepada konsumen.

Sehubungan dengan pertanggungjawaban dalam transaksi jual beli melalui internet maka pelaku usaha tetap dapat dituntut pertanggungjawaban, apalagi kalau produk yang ditransaksikan itu cacat dan merugikan konsumen. Menurut penulis ada beberapa hal yang mungkin akan menjadi kendala ketika konsumen jual beli melalui internet meminta pertanggungjawaban yaitu perbedaan atau jarak antara pelaku usaha dengan konsumen, perbedaan hukum yang dipakai jika transaksi berbeda negara, waktu ganti rugi singkat, Kelemahan Undang-Undang kurangnya pengetahuan konsumen tentang Perlindungan konsumen. Efektifitas penegakan hukum menurut Lawrence Friedman ditentukan oleh faktor materi (isi Undang-Undang), Culture (budaya) dan Lembaga termasuk prosesnya.

Semua pengaturan yang telah disebutkan di atas sungguh tepat untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Namun karena undang-undang ini bertujuan untuk melindungi konsumen dalam skala nasional, maka perlindungan konsumen dalam bertransaksi secara elektronik sesungguhnya belum mengakomodasi dalam ketentuan-ketentuan ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: *Pertama*, Keabsahan kontrak elektronik yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang didasari oleh asas konsensualisme yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata serta dikuatkan dengan Pasal 18 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, bahwa transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak Elektronik mengikat para pihak. dari proses transaksi jual-beli tersebut maka dapat diketahui kata sepakat dan sah terjadi pada saat pembeli dan penjual telah memenuhi hak dan kewajiban dalam jual beli online melalui internet.

Kedua, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *Internet* yang timbul dari adanya hak dan kewajiban dari kedua belah pihak. Produsen memiliki tanggung jawab atas informasi, produk dan keamanan yang harus dilakukan dalam transaksi. Dalam Pasal 39 ayat (2) dalam Undang-Undang ITE, bahwa Transaksi *E-commerce* pada prinsipnya sama dengan transaksi lainnya sehingga apabila salah satu pihak melakukan wanprestasi kepada pihak lainnya yang bertentangan dengan kesepakatan maka telah melanggar hukum positif yang berlaku dan juga kesepakatan yang telah terjadi di awal transaksi serta dapat dilakukan tindakan hukum keperdataan melalui pengadilan atau jalur non pengadilan.

SARAN

Pertama, Konsumen perlu melihat dan mencermati pentingnya unsure kehati-hatian agar mengurangi terjadinya tindakan kecurangan dalam hal kontrak elektronik yang telah disepakati, dengan hal tersebut akan menjadi pencegahan pertama untuk menghindari terjadinya kecurangan, perlunya pengaturan hukum yang lebih jelas dan terperinci untuk tindakan jual beli online yang marak terjadi pada zaman ini sebagai perkembangan zaman. *Kedua*, Perlunya tanggung jawab dan pemahaman perlindungan konsumen dalam mengadakan perjanjian jual beli online atau bahkan pemahaman dasar mengenai perlindungan konsumen dalam melaksanakan transaksi elektronik untuk menjaga keamanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Muhammad, Abdulkadir. 2010. *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- _____. 2010. *Hukum Perjanjian*, Bandung: PT Alumni.
- Raharjo, Agus. 2002. *Cybercrime: Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*, Cetakan I, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Setiawan, Rahmat. 1987. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung: Bina Cipta.
- Setiawan, 2000. *Electronic Commerce: Tinjauan Dari Segi Hukum Kontrak*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sitompul, Asril. 2004. *Hukum Internet (Pengenal Mengenai Masalah Hukum di Cyberspace)*, Cetakan II, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Sunarso, Siswanto, 2009. *Hukum Informasi Dan Transaksi Elektronik*, Jakarta: Rineka Cipta
- Widjaja, Gunawan dan Yani, Ahmad. 2001. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama