



UPAYA HUKUM PENYELESAIAN SENGKETA JUAL BELI MELALUI E-COMMERCE

Tasya Adelia, Devi Siti Hamzah Marpaung
Universitas Singaperbangsa Karawang

ABSTRAK

Saat ini belanja melalui online bukan hal asing lagi bagi masyarakat Indonesia, melainkan sudah menjadi gaya hidup. Namun, tidak jarang juga transaksi jual beli ini menimbulkan kerugian serta permasalahan-permasalahan hukum. Transaksi E-commerce merupakan bentuk kontrak bisnis perdagangan yang dilangsungkan oleh pelaku usaha dan konsumen secara elektronik dengan memanfaatkan internet yang memberikan kemudahan bagi masyarakat khususnya bagi pelaku usaha dan konsumen. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penyelesaian sengketa yang timbul antara pelaku usaha dan konsumen dalam jual beli melalui E-commerce. Penulisan ini dapat menggunakan metode hukum yuridis normative dengan mengkaji buku, jurnal-jurnal, internet dan undang-undang. Penyelesaian sengketa dapat diselesaikan melalui jalur non litigasi (diluar pengadilan) dan litigasi (pengadilan).

Kata Kunci : Penyelesaian Sengketa, E-commerce, Jual beli

PENDAHULUAN

Kemajuan Teknologi Informasi di era globalisasi ini memberikan kebebasan jarak, ruang, serta waktu dalam meningkatkan kinerja manusia di berbagai kegiatan untuk memajukan suatu produktivitas dan efisiensi. Hal ini membuktikan bahwa teknologi informasi memberikan pengaruh yang besar dalam kehidupan masyarakat.

Penggunaan teknologi dan informasi yang memanfaatkan media internet pada kegiatan perdagangan dikenal dengan istilah E-commerce. Transaksi E-commerce ialah suatu transaksi perdagangan antara pelaku usaha dan konsumen yang meliputi barang dan jasa dengan media elektronik yang terhubung melalui internet.

Di tengah perkembangan arus informasi dan teknologi digital yang semakin canggih serta meningkatnya penggunaan perangkat mobile menyebabkan terjadinya pergeseran pola konsumsi. Sehingga banyak orang mulai mengakses toko online diberbagai platform belanja online, mulai dari website online, aplikasi marketplace dan media sosial.

Konsep transaksi E-commerce memberikan kemudahan bagi pelaku usaha maupun konsumen dalam melakukan kegiatannya. Pelaku usaha dapat mempromosikan atau menawarkan barang dagangan yang ingin dijual melalui internet tanpa batasan-batasan

geografis, serta pelaku usaha dapat meng update produk-produk, harga-harga dan promo-promo untuk menarik perhatian konsumen. Dan situs belanja online yang di desain sedemikian rupa untuk mempermudah konsumen memilih dan mendapat informasi barang yang diinginkan. Konsumenpun juga dimudahkan dan diuntungkan, karena dapat diakses penuh 24 jam, sehingga menghemat waktu dan tenaga konsumen untuk mendapatkan barang yang diinginkannya. Serta tidak banyak biaya yang dikeluarkan untuk memilih barang karena tidak perlu lagi datang ketempatnya, cukup melihat dari website E-commerce.

Pembayaran E-commerce berbeda dengan bisnis konvensional yang biasanya menghadirkan para pihak atau secara face to face. Model pembayaran pada transaksi E-commerce ini adalah dengan menggunakan layanan tanpa bertatap muka, umumnya menggunakan transaksi via bank (transfer), kredit dan Pay Pal sehingga memberikan kemudahan bagi konsumen.

Transaksi Elektronik dalam UU ITE yakni perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan computer, jaringan computer, dan/atau media elektronik lainnya, penjelasan ini terdapat pada pasal 1 angka 2 Undang-Undang No.19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Kehadiran E-commerce memberikan keuntungan baik bagi pelaku usaha maupun konsumen. Sehingga perdagangan secara online ini semakin diminati dari tahun ke tahun. Namun transaksi melalui E-commerce juga memiliki kekurangan-kekurangan yang dapat menimbulkan sengketa atau permasalahan hukum antara para pihak. Perselisihan jual beli melalui internet biasanya terjadi karena adanya wanprestasi ataupun perbuatan melawan hukum yang mengakibatkan kerugian.

Pada umumnya para pihak yang terlibat dalam sengketa E-commerce menginginkan penyelesaiannya cepat dan tidak berbelit-belit, karena jika terlalu rumit akan mengakibatkan perekonomian yang tidak stabil. Karena adanya E-commerce bertujuan untuk mengurangi persoalan yang terjadi dalam transaksi bisnis konvensional. Sehingga penyelesaian sengketa melalui jalur peradilan tidak diharapkan, karena akan menghasilkan putusan win lose solution yang dimana adanya pihak yang menang dan kalah. Penyelesaian sengketa litigasi dirasa terlalu lambat sehingga hanya akan menghabiskan waktu dan biaya saja.

Kondisi ini menimbulkan para pencari keadilan mencari alternatif lain, kemudian terbentuklah Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa untuk memberi ruang pada masyarakat untuk penyelesaian di luar lembaga pengadilan atau non litigasi dan tidak menggunakan pendekatan hukum formal. Prosedur yang ditempuh dalam Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dengan cara arbitrase, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan oleh penulis, maka penulis tertarik untuk menganalisis rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan keabsahan perjanjian terkait dengan transaksi E-commerce?
2. Bagaimanakah upaya penyelesaian sengketa E-commerce?

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian hukum yuridis normatif yang bersifat deskriptif, dengan meninjau aturan perundang-undangan yang dapat diterapkan pada suatu permasalahan hukum.

Bahan hukum yang digunakan ialah bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier dengan mengkaji peraturan perundang-undangan hasil penelitian, jurnal-jurnal hukum, buku, serta pendapat para ahli.

PEMBAHASAN

Keabsahan Perjanjian Dalam Transaksi E-commerce

Berdasarkan Pasal 1457 KUHPerdara, jual beli merupakan suatu perjanjian dimana satu pihak mengikatkan diri untuk menyerahkan barang dan pihak lain membayar harga sesuai yang disepakati. Sementara itu, menurut Pasal 1313 KUH Perdata, perbuatan antar seseorang dengan orang lain yang saling mengikat diri satu atau lebih

Kesepakatan terjadi apabila pembeli dan penjual telah memiliki perjanjian dalam hubungan jual beli, walaupun barang itu belum diserahkan dan belum dibayar. Pasal 1320 KUHPerdara mengatur syarat-syarat berlakunya suatu sahnya perjanjian yaitu adanya kata sepakat, kecakapan, hal tertentu dan sebab yang halal.

Kontrak jual beli pada E-commerce dibuat untuk mengikat para pihak supaya memenuhi syarat-syarat perjanjian yang tertuang dalam KUHPerdara. Karena ini merupakan dasar untuk diakui keabsahan perjanjian. Dimana syarat sahnya perjanjian terdapat dalam pasal 1320 KUHPerdara, yaitu:

a. Adanya Kata Sepakat

Kesepakatan merupakan syarat pertama untuk membuat perjanjian. Para pihak sepakat saling mengikatkan diri mengenai apa yang menjadi objek perjanjian. Kesepakatan dalam transaksi E-commerce terjadi karena persetujuan dari para pihak untuk mengikatkan diri. Transaksi E-commerce menggunakan media elektronik, sehingga untuk melakukan kesepakatan kontrak maka dapat melalui online.

Konsumen hanya perlu melakukan "click" pada bagian persetujuan sebagai tanda setuju dengan ketentuan tersebut. Perjanjian pada kontrak E-commerce dihadapkan dengan menerima atau meninggalkan perjanjian. Jika konsumen setuju, maka dia akan menyetujui perjanjian, jika tidak setuju maka dapat dibatalkan karena hal ini tidak ada unsur pemaksaan.

b. Kecakapan

Dalam syarat perjanjian untuk melakukan perbuatan hukum seseorang harus sudah dewasa dan mampu bertanggung jawab atas perbuatan hukum yang telah dilakukannya. Undang-undang menetapkan bahwa seseorang dapat dikatakan cakap apabila minimal berusia 18 tahun ataupun telah menikah. Jika, seseorang yang melakukan perbuatan hukum diketahui belum cakap, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Sebagaimana yang telah diatur dalam KUHPerdara pasal 1330, Orang yang belum dewasa dan masih dibawah pengampuan dapat dikatakan belum cakap untuk membuat perjanjian.

c. Suatu hal tertentu

Adanya suatu hal tertentu merupakan objek perjanjian. Dalam pasal 1332 KUHPPerdata menyebutkan bahwa yang dapat dijadikan objek perjanjian ialah hanya barang-barang yang dapat diperdagangkan, jika objek perjanjian digunakan untuk kepentingan umum maka tidak bisa dijadikan objek perjanjian.

Dalam hal ini apa yang akan diperjanjikan harus jelas untuk menetapkan hak dan kewajiban para pihak. Jika, tidak terpenuhinya unsur-unsur tersebut dalam, maka perjanjian batal demi hukum.

d. Suatu Sebab Yang Halal

Sebagaimana yang diatur dalam pasal 1337 KUHPPerdata, suatu sebab yang halal merupakan suatu perbuatan yang tidak dilarang oleh undang-undang ataupun yang tidak bertentangan dengan ketertiban umum dan kesusilaan. Jika, dalam suatu perjanjian perbuatan tersebut bertentangan, akibat hukum perjanjian tersebut dianggap batal demi hukum dan dianggap tidak pernah melakukann perjanjian.

Dalam UU ITE kontrak elektronik dibuat melalui sistem elektronik, sehingga dapat dinyatakan bahwa Transaksi E-commerce dikatakan sah apabila memenuhi empat syarat sah perjanjian yang telah diatur dalam pasal 1320 KUHPPerdata. Sehingga perjanjian yang sah tidak dapat ditarik kembali tanpa persetujuan bersama, hal ini meberikan akibat hukum pada para pihak yang membuatnya dan harus dilaksanakan sesuai perjanjian yang dibuat dengan itikad baik.

Menurut Asser dalam suatu perjanjian terdapat unsur-unsur perjanjian yaitu sebagai berikut:

1. Unsur Essensialia

Unsur yang wajib ada didalam perjanjian yang merupakan pokok-pokok yang mesti ada dalam perjanjian, jika unsur ini tidak termuat dalam perjanjian maka perjanjian dianggap tidak ada. Oleh karena itu, untuk menunjukkan bahwa perjanjian itu tercipta, harus terpenuhinya unsur-unsur pokok tersebut.

2. Unsur Naturalia

Unsur yang biasanya melekat pada suatu perjanjian, walaupun unsur ini tidak terdapat dalam perjanjian, namun ia tetap melekat didalam perjanjian. Sehingga unsur ini tidak bersifat wajib, dan perjanjian tetap sah walaupun syarat ini tidak dicantumkan dalam suatu perjanjian.

3. Unsur Accidentalialia

Unsur yang dimuat harus tegas dan jelas yang telah diperjanjikan yang menjadi pelengkap untuk memuat perjanjian. Para pihak bebas menentukan perlu ada unsur accidentalialia atau tidak. Contohnya seperti menentukan alamat pengiriman barang saat transaksi jual beli.

Penyelesaian Sengketa Dalam Jual Beli Melalui Transaksi E-commerce

Perdagangan dengan menggunakan teknologi dan informasi melalui media internet yang dapat dilakukan lintas negara, cepat dan tanpa bertatap muka, hal ini sangat

memungkinkan timbulnya sengketa antar para pihak. Untuk menghindari kerugian - kerugian, para pihak mencari cara untuk menyelesaikan sengketa tersebut.

Dalam suatu masalah hukum perlu adanya upaya - upaya penyelesaian yang disebut dengan upaya hukum. Ada dua macam upaya hukum yang terdapat dalam E-commerce, yaitu:

a. Upaya hukum Preventif.

Upaya hukum preventif merupakan segala upaya yang dilancarkan untuk mencegah kondisi yang tidak diharapkan. Kondisi yang tidak diharapkan dalam transaksi E-commerce ialah timbulnya kerugian, terutama kerugian pada pihak konsumen. Upaya ini harus dilaksanakan karena menimbang penyelesaian sengketa memakan waktu cukup lama dan memerlukan tinggi. Langkah untuk mencegah terjadinya kerugian perlu adanya Pembinaan terhadap konsumen. Sebagaimana yang telah diatur pada UUPK pasal 29 ayat 1, tujuan pembinaan konsumen supaya konsumen mengetahui hak - haknya dan menggerakkan agar pelaku usaha dapat berusaha secara sehat.

b. Upaya hukum Represif.

Upaya hukum represif merupakan bentuk upaya hukum yang dilakukan guna menyelesaikan perselisihan. Upaya yang timbul dalam perselisihan transaksi E-commerce dapat diselesaikan melalui pengadilan ataupun diluar pengadilan.

Sebagaimana yang telah diatur dalam UUPK, Konsumen dan pelaku usah memiliki hak dan kewajiban. Konsumen memiliki hak yang diatur dalam pasal 4 huruf e, yakni konsumen mendapatkan perlindungan, advokasi dan upaya untuk penyelesaian sengketa. Dan pelaku usaha memiliki kewajiban yang diatur dalam pasal 7 huruf f, yakni pelaku usaha wajib memberikan kompensasi atas konsekuensi penggunaan dan pemanfaatan barang atau jasa yang telah diperdagangkan.

Adanya suatu permasalahan sengketa, dapat menimbulkan turunnya kepercayaan dari beberapa pihak terhadap sistem transaksi E-commerce. Sehingga perlu adanya penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien. Ada dua cara yang dapat ditempuh para pihak, yaitu melalui lembaga peradilan umum (litigasi) ataupun diluar lembaga pengadilan (non litigasi). Apabila para pihak menyetujui untuk menyelesaikan diluar pengadilan, berarti penyelesaian diselesaikan berdasarkan kehendak para pihak tanpa unsur paksaann.

Penyelesaian sengketa melalui litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa yang dilaksanakan di muka peradilan, dimana para pihak bertemu dan menangani sengketa di pengadilan dengan memberikan pendapat-pendapat yang merupakan hak dasar pembelaan yang dimiliki para pihak di hadapan majelis hakim dalam persidangan. Proses penyelesaian sengketa di pengadilan berujung pada putusan win lose solution bagi salah satu pihak. Penyelesaian ini tidak direkomendasikan dalam sengketa E-commerce karna akan menghabiskan waktu yang lama dan hasil putusan tidak selalu menguntungkan bagi kepentingan masing-masing pihak.

Selain itu, Penyelesaian sengketa pada transaksi E-commerce juga dapat dilakukan di luar pengadilan yang diatur dalam Undang - Undang No 30 Tahun

1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, menyebutkan bahwa alternatif penyelesaian sengketa merupakan penyelesaian yang dilakukan dengan cara-cara yang ada diluar pengadilan berdasarkan kesepakatan para pihak tanpa adanya unsur paksaan.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan dengan berbagai prosedur, yakni arbitrase, mediasi, negosiasi, konsiliasi serta penilaian ahli. Masing-masing penyelesaian punya kelebihan dan kekurangannya. Sehingga para pihaklah yang harus menentukan penyelesaian apa yang akan diambil dan harus menyepakati hasil dari penyelesaian tersebut. Alternatif penyelesaian sengketa harus adanya itikad baik dari para pihak, dan para pihak wajib menaati apa yang telah disepakati.

Arbitrase merupakan proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dilakukan dengan sederhana dan secara sukarela. Penyelesaian arbitrase dalam perselisihan transaksi E-commerce dituangkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Hasil penyelesaian melalui arbitrase menghasilkan keputusan final dan mengikat. Hanya sengketa perdagangan saja yang dapat diselesaikan melalui arbitrase. Proses penyelesaian melalui arbitrase dilakukan dengan kerahasiaan dan dilakukan dengan bantuan pihak ketiga yang disebut arbiter. Seorang arbiter tidak boleh memihak siapapun dan harus bersifat netral.

Ada dua bentuk perjanjian arbitrase yang diketahui dalam undang - undang, yaitu:

- a) Kesepakatan penyelesaian sengketa yang telah dimuat dalam Perjanjian Jual beli melalui E-commerce yang dimana pilihan penyelesaian sengketa yang dipilih adalah arbitrase, sebelum terjadinya sengketa. Kesepakatan ini disebut *pactum de compromittendo*;
- b) Kesepakatan penyelesaian sengketa yang dibuat setelah terjadinya sengketa. Kesepakatan tersebut dinyatakan dalam bentuk tertulis, yang ditandatangani oleh para pihak dihadapan notaris, kesepakatan ini disebut dengan akta kompromis.

Negosiasi merupakan suatu proses yang dilakukan dengan cara medusikan penyelesaian oleh pihak-pihak yang bersengketa untuk mencapai kesepakatan yang dikehendaki oleh pihak tersebut. Penyelesaian melalui negosiasi dilakukan tanpa adanya pihak lain, dan penyelesaian ini juga sesuai dengan budaya bangsa yaitu dengan cara musyawarah. Apabila hasil tersebut sepakat, maka hal-hal yang telah disepakati ditulis dalam bentuk perjanjian, yang dimana hasil tersebut mengikat dan harus dilaksanakan. Menurut ahli, negosiasi memiliki kesamaan dengan KUHPerdara yang berbunyi, "perdamaian adalah suatu perjanjian yang dibuat oleh masing-masing pihak dengan memberikan atau menghentikan pemberian barang yang sedang terjadi perselisihan, dan dapat menimbulkan perkara baru."

Mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa dalam sengketa transaksi E-commerce dengan menggunakan pihak ketiga atau disebut juga mediator yang bersifat netral, tidak memihak siapapun dan harus berlaku adil. Mediator menjadi fasilitator antara

para pihak yang bersengketa, mengkondisikan pertemuan dari awal hingga putusan yang telah diambil para pihak, lalu disahkan oleh mediator kesepakatan tersebut.

konsiliasi merupakan sebuah lanjutan dari proses mediasi. Dalam konsiliasi, pihak ketiga menjadi konsiliator perubahan dari mediator. Konsiliator memiliki hak untuk memberikan beberapa rumusan untuk mendapatkan solusi dari sengketa tersebut, agar sengketa dapat diselesaikan dengan cepat dan sesuai apa yang telah disepakati.

Penilaian Ahli merupakan keterangan yang diminta para pihak bersengketa dengan meminta pendapat kepada para ahli dan pendapat tersebut akan digunakan sebagai solusi untuk menyelesaikan sengketa atau perselisihan.

PENUTUP

Kesimpulan

Perjanjian jual beli secara E-commerce dibuat agar mengikat para pihak agar memenuhi syarat sahnya perjanjian sesuai KUHPerdara yang dimana hal ini merupakan dasar diakui keabsahannya perjanjian, yang sesuai dengan pasal 1320 KUHPerdara. Kesepakatan, kecapakapan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal, merupakan unsur unsur sahnya suatu perjanjian. Namun terdapat juga unsur -unsur yang terdapat secara konvensional dalam perjanjian yang terdiri dari bagian inti dan bagian bukan inti atau (essensialia) (naturalia) (accidentalialia).

Dalam proses jual beli melalui transaksi e commerce yang sangat luas tanpa terbatas apapun, sangat rentan dengan adanya persengketaan dari para pihak. Upaya hukum guna menyelesaikan masalah hukum dalam E-commerce di bagi dua, yaitu upaya hukum preventif dan upaya hukum represif, dan terdapat juga Penyelesaian sengketa E-commerce melalui pengadilan atau lembaga di luar pengadilan yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa. Penyelesaian diluar pengadilan atau non litigasi di Indonesia diatur dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, penyelesaian di luar pengadilan dapat dilakukan dengan berbagai cara, yakni arbitrase, mediasi, negosiasi, konsiliasi serta penilaian ahli.

Saran

Sudah banyak cara yang bisa dilakukan dalam melakukan upaya penyelesaian sengketa E commerce, saat ini e commerce sangat di minati oleh sebagian warga di karenakan mudah dan simple namun banyak jugamasyarakat yang bingung bagaimana menyelesaikan sengketanya. Dengan jurnal ini di harapkan masyarakat jadi lebih mengetahui bagaimana alur untuk penyelesaian sengketa dan di harapkan upaya upaya penyelesaian sengketa e commerce ini tetap di tingkatkan kualitasnya oleh Negara.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Abdulkadir, Muhammad S.H., *Hukum Perikatan*, (PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992).

Badruzaman, Ariam Darus, *KUHPerduta Buku III, Alumni*, (Bandung 2006).

H.S, Salim. *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. (Jakarta: Sinar Grafika. 2003).

N, Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*. (2012) Grafindo Persada.

Nugroho, Adi Sulisty, *E-Commerce Teori dan Implementasi*, (Yogyakarta: Ekuilibria,2016).

Suharnoko, *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus Prenada Media*, (2004 Jakarta).

Sunarso Siswanti. *Hukum Infomasi dan Transaksi Elektronik: Studi Kasus Prita Mulyasari*, (Raineke Cipta 2009).

E-Journal

Admiral, 'Kebebasan Berkontrak Yang Berorientasi Pada Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan' (2019) Jurnal uniks.

Anggraeni, RR Dewi, 'Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Melalui Internet(E-commerce) Ditinjau dari Aspek Hukum Perdata', *Jurnal Sosial dan Budaya Syar-I*, Vol 6 No.3.

Hhidayanti, Reni, 'Eksistensi Klausul Arbitrase Dalam Penentuan Penyelesaian Sengketa Syariah' (2015) *Mazahib* Vol XIV, No 2.

Lestari, Rika SH., M. Hum. 'Perbandingan Hukum Penyelesaian Sengketa secara Mediasi di Pengadilan dan di luar pengadilan di Indonesia', *Jurnal Ilmu Hukum* Vol 3 No 2.

Puba Joshoua, Rohaini, Septiana Dewi, 'Dispute Resolution Online Martetplace Between Seller Buyer Through Online Dispute Resolution' (2018) *Pactum Law Jurnal* Vol 2 No. 01.

Purwanto, 'Efektivitas Penerapan Alternatif Dispute Resolution (ADR) pada Penyelesaian Sengketa Bisnis Asuransi di Indonesia', (2005) *Risalah Hukum*, Edisi No. 1, Juni 2005.

Salami, Rochani Urip dan Rahadi Wasi Bintaro, 'Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Transaksi Elektronik (E-commerce)' (2013) Vol 13 No 1 *Jurnal dinamika Hukum*.

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang No.19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.