

Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) Berdasarkan Hukum Perdata

Maria Vianney Lourdes Sugara¹ Aiska Rahima Az-Zahra²

Program Studi Keperdataan, Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara, Jakarta, Indonesia^{1,2}

Email: maria.205230039@stu.untar.ac.id¹ aiska.205230255@stu.untar.ac.id²

Abstrak

Pemanfaatan internet yang semakin meluas dalam berbagai aktivitas kehidupan manusia menunjukkan keberadaan masyarakat informasi. Hal ini ditandai dengan banyaknya penggunaan media elektronik khususnya dalam hal bertransaksi. Kegiatan jual beli yang dilakukan di media elektronik, juga dikenal sebagai "e-commerce", melibatkan perjanjian yang diatur dalam hukum perdata, dan pelaksanaannya seringkali menghasilkan masalah yang menyebabkan kerugian bagi banyak pihak. Bagaimanakah proses penyelesaiannya jika terjadi permasalahan terhadap transaksi online antara penjual dan konsumen? Berdasarkan pernyataan tersebut, fokus penelitian ini adalah untuk membahas dan menemukan solusi efektif dalam menyelesaikan sengketa yang timbul antara konsumen dan penjual dalam transaksi online, serta untuk memahami dan mengoptimalkan perlindungan hukum khususnya bidang hukum perdata terhadap konsumen.

Kata Kunci: Transaksi, E-commerce, Hukum Perdata

Abstract

The widespread use of the Internet in various activities of human life indicates the existence of the information society. It is characterized by the abundant use of electronic media especially in terms of transactions. Purchasing activities carried out in electronic media, also known as "e-commerce", involve agreements governed by civil law, and their implementation often leads to problems that cause losses to many parties. How is the settlement process if there is a problem with online transactions between the seller and the consumer? Based on the statement, the focus of the research is to discuss and find effective solutions in resolving disputes arising between consumers and sellers in online transactions, as well as to understand and optimize legal protection in particular in the field of civil law against consumers.

Keywords: Transactions, E-commerce, Civil Law



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Di era digital ini, segala kegiatan mulai dapat dilakukan secara online, salah satunya dalam hal bertransaksi. Seiring dengan perkembangan teknologi telekomunikasi yang ada, transaksi jual beli tidak hanya dilakukan melalui tatap muka, namun dapat juga dilakukan dengan menggunakan media internet. Dengan adanya fasilitas internet, pelaku usaha dan konsumen semakin dimudahkan dalam melakukan transaksi jual beli karena transaksi jual beli dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun juga tanpa harus saling bertatap muka. Perjanjian jual beli dengan menggunakan jaringan internet disebut dengan Transaksi Elektronik.¹ Dalam bidang hukum perdata, penyelesaian sengketa konsumen dalam perdagangan elektronik memerlukan pendekatan yang berbeda dibandingkan dengan perdagangan tradisional. Hal ini disebabkan sifat transaksi elektronik yang tidak mempunyai batas wilayah dan melibatkan pihak-pihak yang berada dalam yurisdiksi yang berbeda. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan bagaimana hukum perdata dapat digunakan secara efektif untuk

¹ Arsensius, "Aspek-Aspek Hukum Perdata Internasional Dalam Transaksi Elektronik Di Indonesia," Jurnal Varia Bina Civika Vol. 1 No. 75 (2009), hlm. 2.

menyelesaikan sengketa konsumen di sektor e-commerce. Jual beli merupakan kegiatan yang umum dilakukan oleh masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan hidup. Dalam hukum positif Indonesia, istilah dan pengertian mengenai jual beli dimuat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). KUH Perdata memberikan pengertian bahwa jual beli merupakan suatu perjanjian antara para pihak, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya dengan tujuan untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah ditentukan.² Di Indonesia, pengaturan mengenai masalah e-commerce diatur dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE). Dalam UU ITE dan PP PSTE, didefinisikan pengertian Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya.³ Dalam e-commerce, ada hubungan antara penjual dan pembeli. Pada dasarnya, hubungan hukum adalah hubungan yang menghasilkan hak dan kewajiban. Hukum perdata mengatur hak dan kewajiban orang yang mengadakan hubungan hukum, yang mencakup peraturan tertulis, yaitu hukum perundang-undangan, dan peraturan tidak tertulis, yaitu hukum adat dan kebiasaan masyarakat.

Transaksi bisnis elektronik di Indonesia berkembang pesat. Dalam hal ini, teknologi internet khususnya perdagangan elektronik mempunyai dampak yang besar terhadap perdagangan internasional. Pesatnya perkembangan perdagangan elektronik (e-commerce) disebabkan oleh beberapa hal, seperti:

1. Perdagangan elektronik memiliki peluang untuk menjangkau banyak pelanggan, dan pelanggan dapat terus mengakses semua jenis informasi kapan saja;
2. Perdagangan elektronik dapat mendorong penciptaan produk yang lebih efisien dan lebih cepat serta distribusi informasi yang lebih sering;
3. Perdagangan elektronik bisa menjadi efisien, hemat biaya dan informatif;
4. Perdagangan elektronik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan layanannya yang cepat, nyaman, aman dan komprehensif;

Transaksi perdagangan melalui internet sangat bermanfaat bagi banyak pihak, sehingga sangat digemari tidak hanya di kalangan produsen, namun juga di kalangan konsumen. E-commerce secara umum membawa manfaat bagi konsumen dan produsen. Bagi konsumen, e-commerce telah mengubah cara mereka mendapatkan produk yang mereka inginkan, namun bagi produsen, e-commerce telah mempermudah dalam membawa produk ke pasar. Meskipun penggunaan Internet untuk transaksi bisnis menjanjikan kemudahan, namun bukan berarti e-commerce merupakan sistem yang bebas masalah, terutama di negara-negara yang belum berdirinya e-commerce. Pada praktiknya telah banyak kasus-kasus yang merugikan konsumen sebagai akibat dari penggunaan media internet dalam transaksi perdagangan ini. Kasus tersebut misalnya adanya tindakan wanprestasi dari pelaku usaha terhadap konsumennya dalam suatu transaksi jual beli melalui internet, dalam hal ini konsumen telah melakukan pembayaran melalui fasilitas internet banking kepada pelaku usaha, namun pelaku usaha tidak mengirimkan barang yang telah dibeli konsumen atau pelaku usaha keliru dalam mengirimkan barang tersebut, sehingga hal ini merugikan konsumen. Banyak juga barang yang terdapatnya cacat pada benda yang ditawarkan serta tidak sesuai dengan iklan dapat menyebabkan

² Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

³ Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, lihat juga Pasal 1 Angka 2 Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik.

kerugian, sebaliknya konsumen bisa menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialaminya secara hukum. Sehingga dibutuhkan sesuatu perlindungan hukum terhadap konsumen, agar dapat meningkatkan pemahaman konsumen serta pelaku usaha, mengingat bahwa timbulnya e-commerce untuk memudahkan bertransaksi secara online.

Selain itu sering pula terjadi perbuatan-perbuatan yang dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum. Pengaturan tentang perbuatan melawan hukum hanya diatur dalam Pasal 1365 BW, yang memerlukan penafsiran hukum dalam menerapkan ketentuan tersebut terhadap kasus-kasus perbuatan melawan hukum dalam E-commerce. Terlebih lagi seringkali perbuatan melawan hukum langsung dianggap sebagai sebuah perbuatan pidana, sehingga menimbulkan kesulitan dalam menuntut kerugian materil dan immaterial, karena sanksi pidana hanya memberikan hukuman badan dan atau denda yang tujuannya menimbulkan efek jera kepada pelaku.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam makalah ini adalah sebagai berikut: Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan penjual dalam transaksi elektronik?

Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dari tulisan ini adalah untuk membahas dan menemukan solusi efektif dalam menyelesaikan sengketa yang timbul antara konsumen dan penjual dalam transaksi online, serta untuk memahami dan mengoptimalkan perlindungan hukum terhadap konsumen.

Hasil dan Pembahasan

Transaksi jual beli melalui media elektronik (*e-commerce*)

Jual beli melalui perdagangan elektronik diatur dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata), khususnya Pasal 1320, 1457, dan 1458. Kitab Undang-undang Hukum Perdata mengatur mengenai perjanjian jual beli secara umum, termasuk ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan perdagangan dan penjualan secara elektronik. suatu perjanjian di mana pembeli berjanji untuk menyerahkan barang tersebut dan pada saat yang sama membayar harga yang dijanjikan. Akad jual beli dianggap terpenuhi segera setelah para pihak menyepakati barang dan harganya, meskipun barang tersebut belum diserahkan dan harganya belum dibayar. Ada hak dan kewajiban dalam transaksi ini. Hak-hak pembeli antara lain hak atas pembayaran, kepemilikan barang sampai pelunasan, dan hak untuk membayar bunga atas keterlambatan pembayaran. Kewajiban penjual adalah menyerahkan barang sesuai dengan kontrak, memberikan jaminan atas barang dan membuktikan transaksinya. Saat ini hak konsumen meliputi hak untuk mengambil barang sesuai kesepakatan, hak menuntut pembayaran jika barang tidak sesuai, dan pilihan untuk menunda pembayaran jika terdapat ketidaksesuaian. Kewajiban pembeli antara lain membayar harga pembelian sesuai kontrak, mengambil alih dan membayar barang, serta menyerahkan dokumen transaksi. Penyerahan barang tersebut harus dilakukan secara sah menurut ketentuan Pasal 1459 KUHPerdata. Jika pembeli tidak membayar harga pembelian, maka hal itu merupakan wanprestasi, yang memberikan alasan kepada pembeli untuk menuntut pembayaran atau menarik diri dari kontrak sesuai dengan ketentuan pasal 1266 dan 1267 KUH Perdata. Barang dan harga merupakan unsur utama dalam kontrak penjualan. Pembayaran harus dalam bentuk uang, dan jika kedua hal tersebut (barang dan uang tidak berlaku) dicantumkan dalam perjanjian,

maka perjanjian ini berubah menjadi pertukaran, jika pembayarannya berupa jasa, maka perjanjian tersebut menjadi perjanjian. aktivitas kerja. Suatu kontrak komersial dianggap sah jika memenuhi persyaratan dan persyaratan obyektif. Jika salah satu syarat tidak dapat dipenuhi, maka kontrak bisnis diminta (syarat obyektif tidak terpenuhi) atau ditolak (syarat obyektif). gagal). Dilihat dari segi hukum, di Indonesia syarat sahnya suatu perjanjian terdapat pada Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), dimana pasal ini memuat 4 angka agar suatu perjanjian dianggap sah, yaitu: 1) kesepakatan antara para pihak dalam kontrak; 2) keterampilan dalam melakukan pekerjaan hukum; 3) alasan yang sah; dan 4) adanya hal-hal tertentu. Dua metode pertama tergolong metode subjektif dan dua metode terakhir tergolong metode objektif.

Penyelesaian sengketa antara konsumen dan penjual dalam transaksi elektronik

Sengketa, seperti dalam hubungan hukum konvensional, dapat terjadi dalam transaksi e-commerce. Semakin banyak dan luas kegiatan perdagangan, semakin banyak sengketa yang harus diselesaikan. Ada kemungkinan sengketa ini terjadi karena pelanggaran atau wanprestasi. Transaksi elektronik atau e-commerce telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan oleh e-commerce semakin diminati oleh konsumen di seluruh dunia. Namun, seiring berjalannya waktu peningkatan jumlah transaksi, membuat potensi sengketa antara konsumen dan penjual juga meningkat. Penyelesaian sengketa dalam transaksi online menjadi krusial untuk memastikan keadilan dan perlindungan bagi kedua belah pihak. Sengketa dapat terjadi karena berbagai alasan, seperti produk yang tidak sesuai deskripsi, keterlambatan pengiriman, atau penipuan. Untuk mengatasi masalah-masalah ini, diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan adil. Dalam Pasal 8 UU Perlindungan Konsumen yang mencakup terhadap kegiatan perbuatan-perbuatan yang dilarang oleh pelaku usaha, yakni:

1. Pelaku usaha tidak diperbolehkan untuk memperdagangkan dan memproduksi barang yang:
 - a. Tidak mencukupi kualitas dan tidak dari beberapa kasus sengketa dalam dunia bisnis transaksi elektronik yang merugikan konsumen dapat dilihat pada pasal 28 ayat 1 uu ite sesuai dengan standar yang disyaratkan serta tidak memenuhi ketentuan yang terdapat dalam perundang-undangan;
 - b. Tidak sesuai dengan netto, berat bersih, isi bersih, dan jumlah hitungan yang terdapat dalam label dari produk tersebut;
 - c. Tidak sesuai dengan timbangan, takaran, ukuran dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang benar;
 - d. Tidak sesuai dengan keistimewaan, kondisi, kemanjuran atau jaminan seperti yang terdapat dalam kemasan label barang atau jasa tersebut;
 - e. Tidak sesuai dengan komposisi, mutu, proses pengolahan, tingkatan, mode, gaya, atau penggunaan tertentu seperti yang terdapat di kemasan atau keterangan dari produk tersebut;
 - f. Tidak sesuai dengan perjanjian yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, promosi atau ilkan penjualan barang atau jasa tersebut;
 - g. Tidak memberikan jangka waktu penggunaan atau tanggal kadaluarsa atau manfaat yang baik atas barang tersebut;
 - h. Tidak memenuhi ketentuan produksi yang halal, sebagaimana pernyataan
 - i. Tidak memberikan penjelasan atau memasang label dalam barang yang memuat nama barang, berat bersih atau netto, ukuran, komposisi, tanggal pembuatan, akibat samping,

aturan pakai, nama dan alamat pelaku usaha serta informasi lain dalam penggunaan menurut ketentuan harus dipasang atau dibuat; dan

- j. Tidak memberikan petunjuk penggunaan barang dan keterangan yang jelas dalam bahasa Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pelaku usaha tidak diperbolehkan menjual produk yang cacat, rusak, atau bekas serta tercemar tanpa memberikan informasi yang jelas dan benar atas produk yang dimaksud.
3. Pelaku usaha tidak diperbolehkan menjual sediaan pangan dan farmasi yang rusak, bekas, tercemar dan cacat, dengan tanpa memberi keterangan yang jelas dan benar.
4. Pelaku usaha yang membuat pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) tidak diperbolehkan untuk menjual barang dan atau jasa tersebut serta wajib untuk menariknya dari peredaran.

Dalam pasal 1365 KUHPerdara menyatakan “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”⁴. Artinya, seorang pelaku yang melakukan kelalaian secara sengaja atau tidak disengaja, diwajibkan untuk mengganti kerugian kepada konsumen sebesar yang ditimbulkan oleh pelaku. Dari pasal 1365 KUHPerdara, seseorang dikatakan melawan hukum apabila syarat-syarat sebagai berikut:

1. Perbuatan tersebut perbuatan melawan hukum
2. Harus ada kesalahan
3. Harus ada kerugian yang ditimbulkan
4. Adanya hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian

Dari pasal tersebut dapat disimpulkan, apabila terdapat gugatan perbuatan melawan hukum, maka gugatan tersebut harus dibuktikan keempat unsur tersebut. Jika tidak dapat dibuktikan maka gugatan akan ditolak oleh majelis hakim.⁵ Perselisihan ini dapat diselesaikan melalui cara-cara yang kontroversial atau tidak kontroversial. Penyelesaian perselisihan dapat dikategorikan menjadi penyelesaian perselisihan secara damai dan penyelesaian perselisihan yang bersifat permusuhan. Penyelesaian perselisihan secara damai lebih dipahami daripada penyelesaian melalui negosiasi dan penalaran. Pada saat ini, ada baiknya untuk memahami bahwa penyelesaian sengketa pihak ketiga tidak termasuk dalam sengketa tersebut. Sebagai bagian dari penyelesaian perselisihan secara damai pada tahun , tidak ada pihak yang memutuskan untuk menyelesaikan perselisihan tersebut. Keikutsertaan pihak ketiga dalam penyelesaian sengketa secara damai ditujukan agar para pihak yang bersengketa menyepakati penyelesaian sengketa. Jenis penyelesaian sengketa secara damai meliputi negosiasi, mediasi, dan arbitrase. Arbitrase adalah penyelesaian sengketa secara damai dimana para pihak bertindak secara adil tanpa campur tangan pihak ketiga. Mediasi dan mediasi adalah penyelesaian sengketa secara damai dengan turut sertanya pihak ketiga. Perbedaan antara konsiliasi dan mediasi adalah pihak ketiga secara aktif berupaya menyelesaikan perselisihan. Perselisihan pada dasarnya paling baik diselesaikan secara damai karena keadilan ada di kedua sisi. Mediasi merupakan bentuk penyelesaian yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa dalam sengketa e-commerce. Melalui mediasi, pihak ketiga duduk mendampingi para pihak yang bersengketa dan mampu membantu para pihak dalam upayanya mencapai kesepakatan yang adil dan dapat diterima oleh kedua belah pihak. Bentuk penyelesaian lainnya adalah perundingan, yang dilakukan dalam proses pengadilan. Dalam proses peradilan berlaku asas

⁴ R. Subekti, R. Tjitrosudibio, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, (Jakarta: Pradnya Paramita, 2006), hal, 379.

⁵ Wagino, “Tinjauan Terhadap Gugatan Perbuatan Melawan Hukum,” Kementerian Keuangan Republik Indonesia, November 9, 2021, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/14384/Tinjauan-terhadap-Gugatan-Perbuatan-Melawan-Hukum.html>.

sidang hakim yang berarti para pihak dapat menghentikan sengketa sewaktu-waktu tanpa dicegah oleh hakim. Arbitrase adalah suatu proses di mana para pihak berupaya menyelesaikan perselisihan yang timbul secara informal atau tanpa perwakilan pihak lain. Jika terjadi perselisihan yang nilainya kecil (dalam hal harga dan jumlah), maka perundingan antara penjual dan pembeli dilakukan secara langsung, atau melalui pertemuan pribadi (tatap muka) apabila rumah keduanya berdekatan. . satu sama lain atau melalui surat (email) jika kedua belah pihak berjauhan. Proses penyelesaian sengketa juga merupakan proses penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak kompeten. Peran mediator, seperti halnya mediator, hanyalah memfasilitasi komunikasi antara para pihak hingga para pihak sendiri menemukan solusinya. Dalam proses arbitrase, pendamping pihak ketiga telah mengusulkan keputusan tersebut, sehingga akan lebih aktif membimbing para pihak untuk menyelesaikan perselisihan yang dapat disepakati oleh para pihak. Dalam melakukan proses pengambilan keputusan, mediator harus memahami keadaan dan kondisi perkara, memahami kebutuhan para pihak yang bersengketa, dan memahami kebutuhan mereka agar perselisihan cepat terselesaikan. Perlu ditekankan bahwa penyelesaian sengketa secara damai memerlukan pemahaman penuh dari pihak-pihak yang bersengketa. Sifat sukarela ini diperlukan untuk menjamin kelancaran proses penyelesaian sengketa secara damai.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap konsumen akibat wanprestasi dalam transaksi elektronik adalah dengan cara memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Penyelesaian sengketa antara konsumen dan penjual dalam transaksi elektronik memerlukan pendekatan yang fleksibel dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Dengan berbagai mekanisme yang tersedia, baik melalui negosiasi langsung, mediasi, konsiliasi maupun arbitrase. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji berbagai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi elektronik berdasarkan hukum perdata. Dengan memahami prinsip-prinsip dasar dan penerapan hukum perdata dalam konteks e-commerce, diharapkan dapat ditemukan solusi yang tepat dan efektif untuk melindungi konsumen serta menciptakan ekosistem perdagangan elektronik yang lebih aman dan terpercaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmaddhian, S., & Agustiwi, A. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia. *UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, 3(2), 40-60.
- Cahyadi, A. D. (2019). Yurisdiksi Transaksi Elektronik Internasional Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Wawasan Yuridika*, 3(1), 23-40.
- Hassanah, H. (2015). Analisis Hukum Tentang Perbuatan Melawan Hukum Dalam Transaksi Bisnis Secara Online (E-Commerce) Berdasarkan Burgerlijke Wetboek Dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Wawasan Yuridika*, 32(1).
- Hormaini, A., Zamroni, M., & Sasongko, H. (2020). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online. *Jurnal Reformasi Hukum: Cogito Ergo Sum*, 3(1), 21-28.
- Salami, R. U., & Bintoro, R. W. (2013). Aletnratif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E-Commerce). *Jurnal Dinamika Hukum*, 13(1), 124-135.
- Subekti, R., and R. Tjitrosudibio. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Cetakan 37 ed., Jakarta, Pradnya Paramita, 2006.

Wagino. "Tinjauan Terhadap Gugatan Melawan Hukum." Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 09 November 2021, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/14384/Tinjauan-terhadap-Gugatan-Perbuatan-Melawan-Hukum.html>. Accessed 20 Juni 2024.