

BAB III

PERLINDUNGAN HUKUM PEMBELI DI MARKET PLACE APABILA TERJADI GAGAL BAYAR

3.1 Permasalahan Gagal Bayar dalam Transaksi Marketplace

1. Pelanggaran Hak Konsumen Akibat Gagal Bayar

Gagal bayar dalam transaksi marketplace merupakan suatu kondisi dimana penjual tidak dapat memenuhi kewajibannya untuk mengirimkan barang atau jasa yang telah di beli oleh konsumen. Gagal bayar dapat terjadi karena berbagai faktor, seperti kendala sistem di aplikasi. Hal ini dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen, baik secara materiil maupun imateriil. Secara materiil, konsumen dapat kehilangan uang yang telah dibayarkan untuk membeli barang atau jasa. Secara imateriil, konsumen dapat mengalami kekecewaan dan ketidaknyamanan saat berbelanja melalui elektronik. Gagal bayar dapat dikategorikan sebagai pelanggaran hak konsumen. Hal ini karena gagal bayar dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen dan melanggar hak-hak konsumen yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Berikut beberapa hak konsumen yang dapat dilanggar akibat gagal bayar:

a. Hak atas keamanan

Konsumen berhak mendapatkan barang atau jasa yang aman dan tidak membahayakan keselamatannya. Gagal bayar dapat

menimbulkan bahaya bagi konsumen, misalnya jika konsumen telah memesan obat-obatan yang dibutuhkan untuk pengobatan, tetapi obat-obatan tersebut tidak dikirimkan.

b. Hak atas informasi

Konsumen berhak mendapatkan informasi yang lengkap dan akurat mengenai barang atau jasa yang akan dibeli. Gagal bayar dapat menimbulkan ketidakpastian bagi konsumen, misalnya jika konsumen tidak mengetahui alasan mengapa barang yang telah dipesan tidak dikirimkan.

c. Hak atas kenyamanan

Konsumen berhak mendapatkan barang atau jasa yang dapat digunakan dengan nyaman dan aman. Gagal bayar dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi konsumen, misalnya jika konsumen telah memesan barang untuk keperluan tertentu, tetapi barang tersebut tidak dikirimkan.

d. Hak atas ganti rugi

Konsumen berhak mendapatkan ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Gagal bayar dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen, sehingga konsumen berhak mendapatkan ganti rugi.

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum (UUPK pasal 2). Penjelasan pasal 2 Perlindungan konsumen

diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar- besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan

dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.²⁴

Dalam hal terjadi gagal bayar, konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada marketplace. Marketplace memiliki kewajiban untuk memfasilitasi penyelesaian sengketa antara konsumen dan penjual. Marketplace dapat memberikan solusi berupa:

- a. Meminta penjual untuk mengirimkan barang yang dipesan oleh konsumen.
- b. Mengembalikan uang yang telah dibayarkan oleh konsumen.
- c. Mengganti barang yang dipesan oleh konsumen dengan barang lain yang setara.

Apabila marketplace tidak dapat menyelesaikan sengketa, konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan.

2. Penyelesaian Sengketa Gagal bayar di MarketPlace

Marketplace merupakan jasa penyedia jasa mall online namun yang berjualan bukan penyedia website, melainkan anggota-anggota yang mendaftar untuk berjualan di website. Iklan baris yang saat ini dipindahkan ke dalam suatu forum berbentuk website, juga dengan cara ritel online. Harus diperhitungkan karena transaksi tidak dilakukan secara langsung dalam berbelanja online

²⁴ Hendra Adi Saputra, 2023, " PERAN MARKETPLACE DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN MENURUT UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN", Vol.17, No. 4, Hlm.7

seperti Ketika barang yang dibeli oleh pembeli ternyata tidak sesuai dengan yang diinginkan. Meningkatnya konsumen dan dengan meningkatnya jumlah transaksi belanja maka resiko sengketa antara penjual dan pembeli akan semakin tinggi juga, dalam banyak kasus sengketa antar pembeli dan penjual tersebut dimana komunikasi tidak dapat menyelesaikan permasalahan.

Penyelesaian sengketa konsumen pada transaksi elektronik E-Commerce di Marketplace pada umumnya sama dengan penyelesaian sengketa konsumen pada umumnya, namun ada beberapa perbedaan diantaranya bukti yang diajukan sebagian besar berbentuk elektronik. Perbedaan lainnya apabila sengketanya antara pemilik toko dan pembeli sebagian besar Marketplace opsi mediasi melalui fitur-fiturnya yang berbeda-beda tiap Marketplace, namun fitur market place belum ada yang memuat penyelesaian semisal ada sengketa antar pembeli atau penjual dengan pihak jasa kirim, karena tidak ada fitur chat yang terhubung dengan pihak jasa kirim.

Pasal 45 ayat (1) UUPK menyebutkan 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. Dalam hal ini para pihak dalam marketplace yaitu marketplace tersebut, pemilik toko, pembeli jasa kirim, maupun

jasa metode pembayaran bisa saling menggugat apabila di rugikan oleh pihak lain, dan tidak dapat di mediasi atau diselesaikan dengan fitur yang tersedia dalam marketplace.

Sesuai ketentuan Pasal 45 ayat (2) UUPK Penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa dapat ditempuh melalui dua jalan yaitu pengadilan atau diluar pengadilan.

1) Penyelesaian melalui Pengadilan

Sesuai ketentuan pasal 46 UUPK bahwa Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
2. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
3. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
4. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan

kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah diajukan kepada peradilan umum Pasal 46 ayat (2) UUPK.

2) Penyelesaian di luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen (pasal 47 UUPK). Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa, lebih lanjut dalam penjelasan pasal 45 ayat (2) UUPK Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-undang ini.

UUPK No. 8 Tahun 1999 pasal 33 menyebutkan (BPSK) Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPSK) mempunyai fungsi

memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Tahap penyelesaian sengketa oleh BPSK diatur oleh Keputusan Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, yaitu:

- a. Konsumen melakukan pengaduan kepada BPSK baik secara tertulis atau lisan tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- b. Terkait pengaduan ini, BPSK melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- c. Penyelesaian sengketa konsumen wajib diselesaikan dalam waktu 21 hari kerja sejak permohonan diterima oleh Sekretariat BPSK. Penyelesaian sengketa melalui BPSK dilakukan melalui persidangan dengan cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase.

Pasal 45 ayat (3) UUPK menyebutkan Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang, lebih lanjut dijelaskan dalam ayat (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Menurut Pasal 1 Bentuk pengakhiran sengketa dengan damai yaitu

dengan cara :

- a. Negosiasi merupakan sarana bagi pihak-pihak yang bersengketa untuk mendiskusikan penyelesaiannya tanpa keterlibatan pihak ketiga. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), negosiasi diartikan sebagai penyelesaian sengketa secara damai melalui perundingan antara pihak-pihak yang bersengketa. Melalui negosiasi para pihak yang bersengketa dapat melakukan suatu proses penjajakan kembali akan hak dan kewajiban para pihak yang bersengketa dengan suatu situasi yang sama-sama menguntungkan, dengan melepaskan atau memberikan kelonggaran atas hak-hak tertentu berdasarkan pada asas timbal balik. Kesepakatan yang telah dicapai kemudian dituangkan secara tertulis untuk ditandatangani dan dilaksanakan oleh para pihak. Namun proses negosiasi dalam penyelesaian sengketa terdapat beberapa kelemahan. Yang pertama ialah ketika kedudukan para pihak yang tidak seimbang. Pihak yang kuat akan menekan pihak yang lemah. Yang kedua ialah proses berlangsungnya negosiasi acap kali lambat dan bisa memakan waktu yang lama. Yang ketiga ialah ketika suatu pihak terlalu keras dengan pendiriannya.
- b. Mediasi merupakan intervensi terhadap suatu sengketa oleh pihak ketiga (mediator) yang dapat diterima, tidak berpihak dan netral serta membantu para pihak yang berselisih mencapai

kesepakatan secara sukarela terhadap permasalahan yang disengketakan. Menurut Rachmadi Usman, mediasi adalah cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui perundingan yang melibatkan pihak ketiga (mediator) yang bersikap netral dan tidak berpihak kepada pihak-pihak yang bersengketa serta diterima kehadirannya oleh pihak-pihak yang bersengketa. Mediator bertindak sebagai fasilitator. Hal ini menunjukkan bahwa tugas mediator hanya membantu para pihak yang bersengketa dalam menyelesaikan masalah dan tidak mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan. Mediator berkedudukan membantu para pihak agar dapat mencapai kesepakatan yang hanya dapat diputuskan oleh para pihak yang bersengketa. Mediator tidak memiliki kewenangan untuk memaksa, tetapi berkewajiban untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa. Mediator harus mampu menciptakan kondisi yang kondusif yang dapat menjamin terciptanya kompromi diantara pihak-pihak yang bersengketa untuk memperoleh hasil yang saling menguntungkan.

- c. Konsiliasi, Penyelesaian melalui konsiliasi dilakukan melalui seorang atau beberapa orang atau badan (komisi konsiliasi) sebagai penengah yang disebut konsiliator dengan mempertemukan atau memberi fasilitas kepada pihak-pihak yang berselisih untuk menyelesaikan perselisihannya secara

damai. Konsiliator ikut serta secara aktif memberikan solusi terhadap masalah yang diperselisihkan.²⁵

3) Urgensi Online Dispute Resolution (ODR)

Langkah penting yang harus ditempuh untuk melindungi konsumen e-commerce adalah eksistensi prosedur penyelesaian sengketa online (online dispute resolution). Penyelesaian sengketa secara online atau ODR sendiri serupa dengan alternatif penyelesaian sengketa, hanya saja dalam ODR, pendaftaran perkara, pemilihan arbiter/mediator, pembuatan putusan, penyerahan dokumen, permusyawarahan arbitrator/mediator, serta pemberitahuan akan adanya putusan dilakukan secara online.²⁶ Belum ada aturan pelaksanaan yang mengatur bagaimana ODR itu dijalankan namun pada dasarnya arbitrase online tidak dilarang untuk dilakukan dalam hal menyelesaikan sengketa antara para pihak karena arbitrase online tidak bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Penyebab utama munculnya kekuatan daya tawar pelaku usaha dan konsumen yang tidak sejajar karena rendahnya kemampuan teknis konsumen dan minimnya pemahaman tentang teknologi informasi, sudah sepatutnya konsumen diberi informasi yang jelas

²⁵ <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-manado/baca-artikel/13628/Arbitrase-Dan-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.html> diakses pada 23 Januari 2024 pukul 17.00 wib

²⁶ Meline Gerarita Sitompul, dkk, 2016, "Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-commerce Di Indonesia", Jurnal Renaissance, Vol. 1 No. 02, h., 89.

dan lengkap tentang keberadaan ODR dalam sistem hukum Indonesia.²⁷

3. Peran Marketplace dalam Perlindungan Konsumen

Adanya marketplace memberikan akses pasar yang luas yang bisa dijangkau disemua wilayah di Indonesia hal ini dibuktikan dengan semakin maraknya aplikasi marketplace dan jutaan kunjungan ke *website* marketplace. Marketplace platform jual beli online yang membantu penjual memasarkan produk, sehingga memberi konsumen variasi produk dan toko online hanya dengan akses satu wadah saja. Sudah bukan hal yang baru jika kehadiran marketplace Indonesia membuat masyarakat beralih ke sistem jual beli online.

Marketplace memfasilitasi antara penjual dan pembeli bertransaksi dalam dunia virtual. Hal ini memungkinkan penjual dari berbagai wilayah untuk menawarkan barang dan produk dagangannya dan juga membantu konsumen untuk membeli barang yang diinginkannya. Dengan membuka aplikasi yang sudah didownload atau langsung akses melalui web marketplace secara langsung konsumen dapat mensearching barang atau produk yang diinginkannya. Namun kontrol marketplace terhadap penjual yang menawarkan barang dan produk di halaman platformnya masih minim, banyak konsumen kecewa dengan barang yang dibelinya di marketplace. Harusnya menjadi tanggung jawab dari marketplace untuk terus mengontrol barang dan pedagang yang melanggar sebagaimana yang

²⁷ Iman Sjahputra, 2010 *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, Bandung:Alumni, h., 70.

diatur dalam perundang-undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen.²⁸

Perlindungan konsumen tidak hanya diletakkan kepada kemampuan diri dari konsumen untuk aktif dalam melindungi dirinya akan tetapi tedapat peran marketplace juga. Marketplace sebagai penyedia jasa online memiliki tanggung jawab dalam melindungi konsumennya karena bisnis tidak hanya menyangkut untung rugi akan tetapi menyangkut kesejahteraan bersama antar para pelaku bisnis itu sendiri. Dalam bisnis online shop ini yang paling rentan untuk dirugikan adalah pembeli oleh sebab itu dalam hal ini penting peran dari marketplace untuk menawarkan atau mengiklankan barang atau produk yang tidak merugikan konsumen dan menseleksi secara ketat penjual yang tidak bertanggung jawab terhadap barang dan produknya yang ada di platformnya.

Dapat dijelaskan beberapa peran Market place dalam perlindungan konsumen yaitu:

- a. Meningkatkan transparansi informasi. Pasar online menyediakan informasi yang lengkap dan jelas tentang barang atau jasa yang ditawarkan. Informasi ini meliputi spesifikasi produk, harga, garansi, dan kebijakan pengembalian. Dengan informasi yang transparan, konsumen dapat membuat keputusan pembelian yang lebih tepat.

²⁸ Hendra Adi Saputra, 2023, "PERAN MARKETPLACE DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN MENURUT UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN", Vol.17, No. 4, Hlm.2

- b. Mempermudah proses pengaduan. Pasar online menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah dan cepat bagi konsumen. Mekanisme ini dapat berupa fitur chat, email, atau telepon. Dengan mekanisme pengaduan yang mudah, konsumen dapat melaporkan masalah yang dialaminya dengan cepat dan mudah.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pelaku usaha. Pasar online memiliki kewajiban untuk mengawasi pelaku usaha yang terdaftar di platformnya. Pengawasan ini dilakukan untuk memastikan bahwa pelaku usaha mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk ketentuan perlindungan konsumen.

3.2 Keabsahan Kontrak Elektronik

Keabsahan adalah keabsahan perjanjian perdagangan atau kontrak perdagangan yang dibuat melalui sistem elektronik. Sudah menjadi kebiasaan jika setiap kesepakatan-kesepakatan transaksi perdagangan selalu dituangkan dalam sebuah perjanjian atau kontrak. Mengacu kepada teori perdata pada umumnya, sebuah transaksi adalah perbuatan hukum yang melibatkan dua belah pihak yang saling membutuhkan dalam hal yang memiliki nilai ekonomis tertentu dan biasanya direalisasikan melalui sebuah perikatan yang disebut dengan sebuah istilah kontrak.²⁹

Sebuah kontrak perdagangan dianggap sah secara hukum jika memenuhi persyaratan secara subyektif dan obyektif, jika salah satu syarat tidak dapat

²⁹ Hasanuddin Rahman, 2003, Contract Drafting seri keterampilan merancang kontrak bisnis, Bandung: Citra Aditya Bakti, h.2.

dipenuhi maka kontrak perdagangan tersebut dapat dimintakan pembatalan (syarat subyektif tidak terpenuhi). Secara yuridis, di Indonesia, syarat-syarat sahnya sebuah perjanjian tertuang dalam Pasal 1320 BW, dimana pasal tersebut mensyaratkan 4 hal agar perjanjian dianggap sah secara hukum yaitu: 1) adanya kesepakatan dari para pihak; 2) kecakapan melakukan perbuatan hukum; 3) adanya sebab yang halal; 4) adanya objek tertentu. Dua syarat pertama dikategorikan sebagai syarat subyektif dan dua syarat terakhir dikategorikan sebagai syarat obyektif.

Implementasi dari teorisasi dan ketentuan BW tersebut diatas akan lebih mudah mendeteksi adanya ketidak terpenuhannya persyaratan pada sistem perjanjian atau kontrak perdagangan yang dibuat secara konvensional dibandingkan mendeteksi tidak dipenuhinya persyaratan pada perjanjian atau kontrak elektronik. Hal ini dikarenakan dalam proses pembuatan kontrak perdagangan konvensional para pihak dimungkinkan sudah saling mengenal, saling bertatap muka atau setidaknya sudah tau sama kecakapan hukum masing-masing pihak. Hal ini berbeda dengan proses pembuatan kontrak perdagangan secara elektronik, dalam hal ini para pihak sangat dimungkinkan tidak bertemu atau bahkan tidak mengenal satu sama lain. Hal ini mempersulit pendektasian tidak dipenuhinya syarat-syarat sahnya suatu kontrak. Siapa yang menjamin bahwa dalam sebuah kontrak elektronik para pihak telah cakap hukum untuk membuat kontrak, lantas bagaimana pula jika sebuah kontrak yang telah dibuat ternyata batal demi hukum di kemudian hari dikarenakan obyek yang diperdagangkan ternyata diperbolehkan di negara penjual tapi tidak diperbolehkan di negara pembeli. Hal-hal semacam

itu tentunya harus diantisipasi agar tidak merugikan para pihak yang terlibat dalam transaksi perdagangan secara elektronik.

Pada dasarnya, seiring dan sejalan dengan pesatnya perkembangan perdagangan secara elektronik ini, Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) merespon dengan membentuk UNCITRAL (United Nations Commission on International Trade Law) sebuah lembaga yang diberi tugas mengembangkan hukum perdagangan internasional.³⁰ Selanjutnya pada tahun 1996 dirumuskan sebuah aturan hukum yang cukup penting yaitu UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce, UNCITRAL juga memiliki sebuah aturan penting di bidang hukum kontrak internasional khususnya kontrak yang menggunakan elektronik dalam sebuah konvensi yang disebut Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracting, yang tujuan utamanya adalah menghilangkan ganjalan atau rintangan yang mungkin timbul sehubungan dengan penggunaan komunikasi secara elektronik, dalam kontrak internasional, juga bertujuan diharapkan akan menciptakan kepastian hukum di kalangan dunia usaha.

Pihak-pihak dalam Transaksi Perdagangan secara elektronik melalui internet pada transaksi perdagangan secara elektronik, sama halnya dengan transaksi perdagangan biasanya yang dilakukan di dunia nyata, walaupun dalam perdagangan ini pihak-pihaknya tidak bertemu secara langsung satu sama lain, tetapi berhubungan melalui internet. Dalam transaksi ini melalui internet, pihak-

³⁰ Huala Adolf, 2007, *Dasar-dasar Hukum Kontrak Internasional*, Bandung: Refika Aditama, h.42.

pihak yang terkait antara lain:³¹

- a. Penjual atau pengusaha yang menawarkan sebuah produk melalui internet sebagai pelaku usaha;
- b. Pembeli atau konsumen, yaitu setiap orang yang tidak dilarang oleh pelaku usaha dan berkeinginan untuk melakukan transaksi jual beli produk yang ditawarkan oleh penjual/pelaku usaha;
- c. Lembaga Keuangan sebagai pihak penyalur dana dari pembeli atau konsumen kepada penjual, karena pada transaksi perdagangan secara elektronik penjual dan pembeli tidak berhadapan langsung, sebab mereka berada pada lokasi yang berbeda sehingga pembayaran dapat dilakukan melalui perantara, dalam hal ini adalah Lembaga keuangan;
- d. *Provider* sebagai penyedia jasa layanan akses internet.

Dengan semakin banyaknya transaksi elektronik yang dilakukan, maka diperlukan ketentuan hukum yang mengatur mengenai hal tersebut. Sehingga para pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik khususnya pembeli mendapatkan perlindungan hukum atas setiap transaksi yang dilakukannya. Demikian halnya dengan data/dokumen yang dibuat secara elektronik (paperless document) juga membutuhkan adanya kekuatan hukum yang pasti, mengingat selama ini, dokumen/data, baru dianggap sah apabila ditulis diatas kertas (hitam diatas putih). Dalam mengatasi permasalahan diatas, maka ketentuan hukum yang termuat dalam BW masih dapat diterapkan atas perdagangan secara elektronik antara lain, Pasal 1457 BW disebutkan bahwa jual-beli adalah suatu perjanjian dengan pihak yang

³¹ Suwari Akhmaddhian dan Asri Agustiwati, 2016, *Perlindungan Hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual-beli secara elektronik di Indonesia*, jurnal unifikasi, volume 3, Nomor 2, Edisi Juli, h.45

satu mengikatkan dirinya untuk membayar harga yang telah dijanjikan.

Dalam hukum perdata nasional Indonesia, syarat sahnya perjanjian diatur dalam ketentuan Pasal 1320 BW, 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 ini otomatis juga berlaku dalam perjanjian jual-beli dalam perdagangan elektronik. Hal ini tegas disebutkan dalam Pasal 47 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik isinya sebagai berikut:

- (1) Transaksi Elektronik dapat dilakukan berdasarkan kontrak elektronik atau bentuk kontraktual lainnya sebagai bentuk kesepakatan yang dilakukan oleh para pihak.
- (2) Kontrak Elektronik 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.

Selain itu terdapat beberapa syarat tambahan dalam Pasal 48 PP nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik sebagai

berikut:

- (1) Kontrak elektronik dan bentuk kontraktual lainnya sebagaimana dimaksud dalam pasal 47 ayat (1) yang ditujukan kepada penduduk Indonesia harus dibuat dalam Bahasa Indonesia
- (2) Kontrak elektronik yang dibuat dengan klausula baku harus sesuai dengan ketentuan mengenai klausula baku sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (3) Kontrak elektronik paling sedikit memuat:
 - a. Data identitas para pihak;
 - b. Objek dan spesifikasi;
 - c. Persyaratan transaksi elektronik
 - d. Harga dan biaya
 - e. Prosedur dalam hal terdapat oleh para pihak
 - f. Ketentuan yang memberikan kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan
 - g. Pilihan hukum penyelesaian dalam transaksi elektronik.

Penentuan kecakapan seseorang dalam membuat transaksi elektronik mungkin akan menjadi kendala karena para pihak tidak bertemu secara langsung. Untuk itu, sebaiknya pelaku usaha memberikan Batasan umur bagi konsumen untuk dapat melakukan transaksi elektronik. Bagaimanapun, apabila syarat kecakapan ini dilanggar dan suatu saat ada pihak yang merasa dirugikan, maka pihak yang dirugikan tersebut dapat meminta agar perjanjian dibatalkan. Selain

itu, penting untuk memastikan bahwa tanda tangan elektronik di suatu kontrak/perjanjian jual beli elektronik telah memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan untuk memastikan legalitas/keabsahannya.

Menurut Pasal 1 ayat (19) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik :

“Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas Informasi Elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan Informasi Elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi.”

Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya (yang berisi tanda tangan elektronik) dapat menjadi alat bukti hukum yang sah dan merupakan perluasan dari alat bukti yang telah ada menurut Hukum Acara yang berlaku di Indonesia, namun hanya apabila Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik tersebut menggunakan Sistem Elektronik yang sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang- Undang No. 11 Tahun 2008 tentang ITE dan Peraturan Pemerintahan Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Diundangkannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut dengan Undang- Undang ITE) adalah wujud konkrit dari Pemerintah Indonesia untuk proaktif dan responsive dalam pembangunan nasional sebagai suatu proses yang berkelanjutan dan harus senantiasa tanggap terhadap berbagai dinamika yang terjadi di masyarakat; khususnya untuk mengisi kekosongan hukum pada permasalahan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi.

Berdasarkan Pasal 15 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu:

- (1) Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya.
- (2) Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektroniknya.
- (3) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik.

Dari Pasal 15 ayat (2) dan ayat (3) tersebut, menunjukkan bahwa Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan Sistem elektroniknya kecuali terjadi keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik. Undang- Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (Undang-Undang ITE) memiliki asas diantaranya netral teknologi atau kebebasan memilih teknologi. Hal ini termasuk memilih jenis tanda tangan elektronik yang dipergunakan untuk menandatangani suatu informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik. Asas netral teknologi dalam Undang-Undang ITE perlu dipahami secara berhati-hati dan para pihak yang melakukan transaksi elektronik sepatutnya menggunakan tanda tangan elektronik yang memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah seperti diatur dalam Pasal 11 ayat (1) Undang-Undang ITE.

Tanda Tangan Elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum

yang sah selama memenuhi persyaratan sebagai berikut : Data pembuatan Tanda Tangan Elektronik terkait hanya kepada Penanda Tangan; Datapembuatan Tanda Tangan Elektronik pada saat proses penandatanganan Elektronik hanya berada dalam kuasa Penanda Tangan, Segala perubahan terhadap Tanda Tangan Elektronik yang terjadi setelah waktu penandatanganan dapat diketahui, Segala perubahan terhadap Informasi Elektronik yang terkait dengan Tanda Tangan Elektronik tersebut setelah waktu penandatanganan dapat diketahui, Terdapat cara tertentu yang dipakai untuk mengidentifikasi siapa penandatanganannya, dan terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa Penandatanganan telah memberikan persetujuan terhadap Informasi Elektronik yang terkait. Namun demikian kemunculan Undang-Undang ITE, secara substansial belum secara tegas memberikan pengaturan mengenai keabsahan atau syarat sahnya kontrak elektronik. Tidak dijelaskan secara tegas pula keterkaitan Undang-Undang ITE dengan Pasal 1320 BW seperti dikatakan oleh Huala Adolf bahwa :

“ . . .mengingat ketentuan pada BW adalah undang-undang yang dijadikan dasar dalam menentukan sah atau tidaknya sebuah perikatan khususnya jika perikatan tersebut dilakukan baik antara para pihak yang berdomisili di Indonesia maupun para pihak yang tunduk denganBW,terlebih dalam UU ITE tidak merumuskan dengan jelas bagaimana posisi keterkaitan dengan Pasal 1320 BW dan kurangnya infrastukturhukum yang mengaturnya tidak ada”.

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya bahwa di Indonesia segala hal yang berkaitan dengan perikatan haruslah sesuai dengan apa yang termuat dalam Pasal 1320 BW, sedangkan prinsip utama dari UNCITRAL melalui konvensinya

adalah prinsip otonomi para pihak sebagaimana tercantum dalam Pasal 3 UNCITRAL *Model Law on Electronic Commerce* bahwa para pihak bebas untuk tidak menggunakan aturan substansi konvensi, termasuk di dalamnya adalah kebebasan para pihak untuk membuat peraturan berbeda dalam peraturan nasionalnya. Konvensi tidak menekankan suatu persyaratan formil tertentu untuk keabsahan suatu kontrak, hanya saja untuk menjawab kemungkinan adanya persyaratan formal tertentu yang diharuskan oleh negara anggota konvensi, maka syarat formil tersebut adalah syarat kontrak harus tertulis, syarat harus ada tandatangan, dan bentuk asli kontrak.

Contoh pembelian melalui E-Commerce dapat kita lihat dalam situs www.shopee.co.id dimana pihak pembeli (buyer) mengakses internet ke website yang kemudian pihak pembeli (buyer) mencari barang yang diinginkan, Contoh kasus pada Keabsahan Transaksi Jual Beli Melalui *Whatsapp, Line, Telegram*. Perkembangan teknologi memang luar biasa, hingga bisnis pun bisa dilakukan dimana saja termasuk perkembangan smartphone. Tidak hanya online shop di internet tetapi juga menjamur di *Whatsapp, Line, Telegram* group yang banyak menawarkan produk-produk yang mau dijual dengan gambar dan teks. Jual Beli produk (barang/jasa) yang dilakukan melalui media komunikasi *Whatsapp, Line, Telegram* di mungkinkan untuk dilakukan karena memang sampai saat ini tidak ada larangan akan hal tersebut di Indonesia.

Pada prinsipnya (dengan beberapa pengecualian seperti pada Pasal 5 ayat (4) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), penggunaan media komunikasi atau suatu media elektronik

lainnya untuk transaksi jual beli produk diserahkan kepada para pihak untuk menentukan (tergantung dari kesepakatan antara penjual dan pembeli). Pasal 19 Undang-Undang ITE menentukan bahwa:

“Para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menggunakan sistem transaksi elektronik yang disepakati.”

Kecuali untuk surat yang menurut Undang-Undang harus dibuat dalam bentuk tertulis, dan surat beserta dokumennya yang menurut Undang- Undang harus dibuat dalam bentuk akta notaris atau akta yang dibuat oleh pejabat pembuat akta maka transaksinya tidak sah jika dilakukan secara elektronik (pasal 5 ayat (4) Undang-Undang ITE).

Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1338 ayat (1) BW, yang berbunyi:

“semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang- Undang bagi mereka yang membuat.”

3.3 Prinsip Pertanggung jawaban

1. Pengertian Prinsip Pertanggung jawaban

Prinsip dasar pertanggung jawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena ia melakukan kesalahan karena merugikan orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab risiko adalah bahwa konsumen penggugat tidak diwajibkan lagi melainkan produsen tergugat langsung bertanggungjawab sebagai risiko usahanya. Menurut pasal 1365 KUHPerdara, maka yang dimaksud dengan perbuatan melanggar hukum adalah perbuatan yang

melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang yang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain.

Dalam ilmu hukum dikenal 3 katagori dari perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut:

- 1) Perbuatan hukum karena kesengajaan.
 - 2) Perbuatan hukum tanpa melakukan kesalahan (tanpa unsur kesengajaan atau kelalaian).
 - 3) Perbuatan hukum karena kelalaian.
- a. Beberapa prinsip pertanggung jawaban
- Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability basedon fault*)

Prinsip tersebut merupakan prinsip yang cukup berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata, khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh.³² Menurut sejarahnya, prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan pada mulanya dikenal dalam kebudayaan Babolonia kuno. Dalam bentuknya lebih modern, prinsip ini dikenal pada tahap awal pertumbuhan hukum Romawi termasuk doktrin “*culpa*” dalam *lex Aquila*. *Lex Aquilia* menentukan bahwa kerugian baik disengaja ataupun tidak haruslah diberikan santunan. Prinsip tersebut kemudian menjadi hukum romawi modern seperti yang terdapat dalam Pasal 1328 *Code Civil*

³² Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT Grasindo, hal. 59.

Francis. Pasal tersebut menyebutkan “*Any act whatever done by a man which cause damage to another obliges him by whose fault the damage was cause to repair it* (Tindakan apa pun yang dilakukan oleh seorang yang menyebabkan kerusakan pada orang lain mengharuskannya atas kesalahan siapa yang menyebabkan kerusakan untuk memperbaikinya).

Kemudian sesuai dengan asas konkordasi ketentuan tersebut juga kemudian berlaku di Indonesia dan diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara tentang Perbuatan Melawan Hukum, berbunyi :

“Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut.”

Definisi tersebut memberi pengertian bahwa perbuatan melawan hukum ini tidak hanya perbuatan positif, tetapi juga perbuatan negatif yang meliputi tidak berbuat sesuatu yang seharusnya menurut hukum orang harus berbuat. Pengertian kesalahan disini adalah pengertian umum, yaitu baik karena kesengajaan maupun karena kelalaian. Adapun yang menjadi ukuran atau kriteria perbuatan pelaku adalah perbuatan manusia normal yang dapat membedahkan kapan dia harus melakukan sesuatu dan kapan dia tidak melakukan sesuatu.³³

Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pert

³³ E. Saefullah Wiradipradja, Op. Cit, hlm 22-23.

anggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukan (pasal 1365 KUH Perdata), dimana ada empat unsur pokok yaitu:

- a) adanya perbuatan;
- b) adanya unsur kesalahan;
- c) adanya kerugian yang diderita.

Maka secara umum, asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adalah adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban.

- Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat dianggap selalu bertanggung jawab (presumption of liability principle), sampai ia dapat membuktikan, ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat.³⁴

- Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip ini sangat disegani oleh para pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip ini sangat merugikan konsumen jika diterapkan sepihak oleh pelaku usaha. Jika ada pembatasan mutlak, harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

- Prinsip tanggung jawab mutlak

³⁴ Ibid, hal. 61.

Prinsip ini adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Biasanya prinsip ini diterapkan karena:

- a) Konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks.
- b) Diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu- waktu ada gugatan atas kesalahannya, misal dengan asuransi atau menambah komponen biaya tertentu pada harga produknya³⁵

Tanggung jawab dalam hukum perdata sendiri meliputi :

- a. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian) sebagaimana terdapat dalam pasal 1365 KUHPerdata, yaitu: “tiap-tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.
- b. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian sebagaimana terdapat dalam pasal 1366 KUHPerdata yaitu: “setiap orang bertanggungjawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan 27 perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hatihatinya.
- a. Tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) sebagaimana terdapat

³⁵ <https://kuliahade.wordpress.com/.../perlindungan-konsumen-prinsip-tanggung-jawab/> diakses pada 21 Desember 2023 pukul 13.00 wib.

dalam pasal 1367 KUHPerdara yaitu:

- (1) seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya;
- (2) orang tua dan wali bertanggung jawab tentang kerugian, yang disebabkan oleh anak-anak belum dewasa, yang tinggal pada mereka dan terhadap siapa mereka melakukan kekuasaan orang tua dan wali;
- (3) majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka di dalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang ini dipakainya;
- (4) guru-guru sekolah dan kepala-kepala tukang bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh murid-murid dan tukang- tukang mereka selama waktu orang-orang ini berada dibawah pengawasan mereka;
- (5) tanggung jawab yang disebutkan diatas berakhir, jika orangtua, wali, guru sekolah dan kepala-kepala tukang itu membuktikan bahwa mereka tidak dapat mencegah

perbuatan untuk mana mereka seharusnya bertanggung jawab

Maka dari tanggung jawab perbuatan melawan hukum, KUHPerdara melahirkan tanggung jawab hukum perdata berdasarkan wanprestasi. Diawali dengan adanya perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban. Apabila dalam hubungan hukum berdasarkan perjanjian tersebut, pihak yang melanggar kewajiban (debitur) tidak melaksanakan atau melanggar kewajiban yang dibebankan kepadanya maka ia dapat dinyatakan lalai (wanprestasi) dan atas dasar itu ia dapat dimintakan pertanggungjawaban hukum berdasarkan wanprestasi. Sementara tanggungjawab hukum perdata berdasarkan perbuatan melawan hukum didasarkan adanya hubungan hukum, hak dan kewajiban yang bersumber pada hukum