

SKRIPSI ERSITA FIX (1)

by pkpa.fhuwks@yopmail.com 1

Submission date: 23-Jan-2024 09:40PM (UTC-0800)

Submission ID: 2277267566

File name: SKRIPSI_ERSITA_FIX_1.docx (577.18K)

Word count: 13636

Character count: 101981

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
MELALUI PERDAGANGAN SECARA ELEKTRONIK
KETIKA TERJADI GAGAL BAYAR**

SKRIPSI



OLEH :

ERSITA NURAINI MUFIDA

NPM : 20300111

**¹
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA**

2024

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
MELALUI PERDAGANGAN SECARA ELEKTRONIK
KETIKA TERJADI GAGAL BAYAR**

1
SKRIPSI

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA HUKUM PADA PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM
SARJANA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA
SURABAYA



OLEH :

ERSITA NURAINI MUFIDA

NPM : 20300111

**UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA**

2024

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
MELALUI PERDAGANGAN SECARA ELEKTRONIK
KETIKA TERJADI GAGAL BAYAR**

**1
SKRIPSI**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN GUNA
MEMPEROLEH GELAR SARJANA HUKUM PADA PROGRAM
STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**



OLEH :

ERSITA NURAINI MUFIDA

NPM : 20300111

SURABAYA,

MENGESAHKAN,

DEKAN

PEMBIMBING

**Dr. UMI ENGGARSASI, S.H.,
M.Hum**

Dr. Endang Retnowati, S.H., M.Hum

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
MELALUI PERDAGANGAN SECARA ELEKTRONIK
KETIKA TERJADI GAGAL BAYAR**

1
DIPERSIAPKAN DAN DISUSUN

OLEH :

ERSITA NURAINI MUFIDA

NPM : 20300111

TELAH DIPERTAHANKAN

DI DEPAN DEWAN PENGUJI PADA TANGGAL

DAN DINYATAKAN TELAH MEMENUHI PERSYARATAN

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

1 (KETUA) 1

2 (ANGGOTA) 2

3 (ANGGOTA) 3

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan karunianya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MELALUI PERDAGANGAN SECARA ELEKTRONIK KETIKA GAGAL BAYAR”** dengan tepat waktu dan diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Tentunya, dalam penulisan skripsi ini diperlukan usaha dan tekad yang kuat sehingga karya penulisan ini dapat diselesaikan dengan sempurna. Oleh karenanya, mengawali dengan penulisan hormat penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sangat mendalam dan tak terhingga kepada :

1. Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. T.H.T.KL.(K) yang telah memberi kesempatan penulis untuk menjadi bagian dari Civitas Akademika.
2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Dr. Umi Enggarsasi, S.H., M.Hum. yang telah menyediakan berbagai fasilitas sebagai penunjang pembelajaran selamapenulis mengikuti perkuliahan.
3. Bapak Dr.Dwi Tatak Subagiyo.,S.H.,M.Hum Selaku Dosen Waliyang telah memberika n dukungan pengarahan selama masa perkuliahan.
4. Ibu Dr.Endang Retnowati.,S.H.,M.Hum. Selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu dan memberikan pengarahan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberi bekal ilmu hukum membimbing dengan baik selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
6. Kepala Tata Usaha beserta jajarannya di Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
7. Untuk orang tua tercinta Papa Kotot Ermono dan mama Sunarsih, dan kakak Erdiaz Gandawa yang senantiasa memberikan dorongan moral maupun materil dan doa yang tidakpernah berhenti.

8. Untuk Ladies Law dan sahabat saya Nabila Dhea Rachmadini, Valent Eka yang telah membantu saya selama dibangku perkuliahan yang telah memberikan dorongan moral dan dukungan penuh selama pengerjaan skripsi ini.
9. Untuk Kent Dustin Yudriasyah yang telah menemani, memberikan dorongan semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu pengerjaan skripsi ini baik lewat pikiran, semangat, dan semoga kebaikan kembali pada kalian semua.

¹⁶ Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada setiap insan yang membaca. Demikianlah yang dapat penulis sampaikan. Akhir kata, penulis ucapkan terimakasih dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Surabaya, 23 Januari 2024
Penulis

Ersita Nuraini Mufida

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ersita Nuraini Mufida
NPM : 20300111
Alamat : Jl Donowati II No.20 Surabaya
No. Telp (HP) : 082123829824

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul: “Perindungan Hukum Terhadap Konsumen Melalui Perdagangan Secara Elektronik Ketika Gagal Bayar” adalah murni gagasan saya yang belum pernah saya publikasikan di media, baik majalah maupun jurnal ilmiah dan bukan tiruan (plagiat) dari karya orang lain.

Apabila ternyata nantinya ditemukan adanya unsur plagiarisme maupun autoplagarisme, saya siap menerima sanksi akademik yang akan dijatuhkan oleh Fakultas.

Demikian pernyataan ini saya buat sebagai bentuk pertanggungjawaban etika akademik yang harus dijunjung tinggi di lingkungan Perguruan Tinggi.

Surabaya, 12 Januari 2024

Yang Menyatakan,

(ERSITA NURAINI MUFIDA)

NPM: 20300111

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
52 LEMBAR SUSUNAN DEWAN PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
DAFTAR ISI	viii
25 BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Kerangka Konseptual	7
1. Perdagangan secara Elektronik	7
2. Perlindungan Hukum	8
3. Konsumen	10
4. Lembaga Keuangan	12
1.6 Metode Pendekatan	14
1. Tipologi Penelitian dan Metode Pendekatan	14
2. Bahan Hukum	14
3. Metode Pengumpulan Bahan Hukum	15
4. Analisa Hukum	15
46	
1.7 Pertanggung jawaban sistematika penulisan	16
BAB II HUBUNGAN HUKUM ANTARA KONSUMEN DENGAN LEMBAGA KEUANGAN, KONSUMEN DENGAN MARKET PLACE DAN LEMBAGA KEUANGAN DENGAN MARKET PLACE	17
2.1 Hubungan Hukum	17
1. Hubungan Hukum Konsumen dengan Lembaga Keuangan	17
2. Hubungan Hukum Konsumen dengan Penjual / Pelaku Usaha	19
3. Hubungan Hukum Konsumen dengan Market Place	21
4. Hubungan Hukum Lembaga Keuangan dengan Market Place	23

2.2 Para Pihak Dalam Transaksi	25
1. Pembeli	25
2. Lembaga Keuangan	28
3. Market Place	37
BAB III PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DI MARKET PLACE	
APABILA TERJADI GAGAL BAYAR	41
3.1 Permasalahan Gagal Bayar dalam Transaksi Marketplace	41
1. Pelanggaran Hak Konsumen Akibat Gagal Bayar	41
2. Penyelesaian Sengketa Gagal bayar di MarketPlace	44
3. Peran Marketplace dalam Perlindungan Konsumen	52
3.2 Keabsahan Kontrak Elektronik	54
3.3 Prinsip Pertanggung jawaban	64
1. Pengertian Prinsip Pertanggung jawaban	64
BAB IV PENUTUP	71
4.1 Kesimpulan	71
4.2 Saran	72
DAFTAR BACAAN	74

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

¹⁸ Masyarakat Indonesia saat ini sedang mengalami perubahan besar model dan gaya hidup. Melalui perkembangan dan difusi teknologi Internet sangat besar, ⁵⁶ orang dapat terhubung satu sama lain secara instan kedua. ⁵⁷ Ini mengubah cara masyarakat berkomunikasi dan menggunakan pendapatannya untuk menyediakan jasa keuangan¹

⁶ Dengan pemanfaatan teknologi tersebut telah banyak memberikan kemudahan bagi manusia dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari. Sebagai contoh yaitu dalam dunia perdagangan, di dalam melakukan transaksi bisnis seorang pembeli tidak mesti bertatap muka langsung dengan penjual seperti layaknya dalam pasar tradisional melainkan hanya melalui suatu media elektronik yang terhubung secara online, yang dikenal dengan internet. Sekarang ini di dunia bisnis dikenal ada dua model utama, yaitu bisnis konvensional yang merujuk kepada nilai dan tata cara yang tradisional, yang lazim dikenal dengan bisnis klasik atau konvensional, dan bisnis modern yang bersifat kontemporer. Masing-masing model bisnis memiliki cara, permasalahan, konsekuensi yuridis, dan solusi yang berbeda. Salah satu hasil perkembangan teknologi informasi adalah jual beli yang dilakukan melalui media elektronik dan dikenal dengan kontrak jual beli secara elektronik. Berdasarkan sumber hukum di Indonesia, suatu kontrak jual

¹⁸ Posma Sariguna Johnson Kennedy, 2017, "Tantangan terhadap Ancaman Disruptif dari Financial Technology dan Peran Pemerintah dalam Menyikapinya". Jurnal Forum Keuangan dan Bisnis Indonesia (FKBI), VI, h 172

⁶ beli harus memiliki beberapa klausula- klausula yang tekstual, yaitu berbentuk akta atau kontrak secara tertulis, jelas, dan nyata, baik berupa akta otentik maupun akta dibawah tangan. Hal ini akan mempermudah pelaksanaan kontrak jual beli termasuk hak dan kewajiban dari para pelakunya.

Sistem hukum yang berlaku saat ini yang belum mempertimbangkan pengaruh-pengaruh dari pemanfaatan internet. Sedangkan bisnis modern yang bersifat kontemporer sudah dipengaruhi oleh pemanfaatan dari internet. Perkembangan yang paling mutakhir muncul sebuah model atau sistem ⁶ transaksi bisnis yang sangat inovatif dan kreatif mengikuti high tech improvement (kemajuan teknologi tinggi) di bidang komunikasi dan informasi. Canggihnya teknologi modern saat ini dan terbukannya jaringan informasi global yang serba transparan. Hal ini ditandaidengan kemunculan internet, cybernet, atau word wide web (www) yakni sebuah teknologi yang memungkinkan adanya transformasi informasi secara cepat keseluruh dunia maya²

Dengan semakin meningkatnya penggunaan perangkat elektronik atau digital di Indonesia banyak masyarakat yang ingin menggunakan perangkat elektronik tersebut agar mempermudah kegiatan nya. Didalam perangkat elektronik tentu nya menyediakan layanan elektronik, seperti adanya perdagangan online.

Dunia perdagangan yang dimaksud adalah kegiatan jual beli dalam hal untuk memenuhi kebutuhan hidup. Didalam kegiatan jual beli terdapat subyek

² MuhammadArsyadSanusi, 2001, Transaksi Bisnis dalam E-commerce: Studi Tentang Permasalahan Hukum dan Solusinya, dalam Jurnal Hukum Ius Quia Iustum, No. 16 Vol. 8 Maret 2001:10-29, (Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia).

jual beli yaitu penjual dan pembeli. Antara penjual dan pembeli mereka mempunyai hak dan kewajiban tersendiri terhadap perbuatan hukum yang mereka lakukan, yaitu jual beli.

Dengan adanya sistem teknologi informasi ini, ternyata dimanfaatkan oleh banyak orang untuk melakukan kegiatan jual beli di internet. Kebiasaan orang yang mempunyai sifat konsumtif terhadap suatu barang tentunya menjadi faktor pendukung adanya jual beli di internet. Seiring dengan berkembangnya zaman dan orang-orang mulai disibukkan dengan kegiatannya masing-masing, jadi transaksi elektronik ini dapat dimanfaatkan sebagai efisiensi waktu berbelanja mereka. Tidak hanya bagi orang-orang yang memiliki kesibukan yang padat, transaksi elektronik juga banyak diminati oleh para remaja.

Dengan sifat remaja yang selalu ingin up to date terhadap fashion style ataupun terhadap barang-barang elektronik baru, mereka memanfaatkan transaksi elektronik ini untuk berbelanja barang yang diminatinya tanpa harus berkeliling ke berbagai toko mencari barang yang ia minati. Untuk merespon perkembangan ini Amerika Serikat sebagai pelopor dalam pemanfaatan internet telah merubah paradigma ekonominya dari ekonomi yang berbasis manufaktur menjadi ekonomi yang berbasis jasa³.

Electronic Commerce (E-Commerce) merupakan penemuan baru dalam bentuk perdagangan (kegiatan jual beli) yang dinilai lebih dari perdagangan pada umumnya. Prinsip perdagangan dengan sistem pembayaran tradisional yang dikenal ialah perdagangan dimana penjual dan pembeli bertemu secara fisik atau

³ Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, 2005, *Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Yogja: Pustaka Pelajar, hal. 1.

secara langsung kini berubah menjadi konsep telemarketing yaitu perdagangan jarak jauh dengan menggunakan media internet dimana suatu perdagangan tidak lagi membutuhkan pertemuan antara para pelaku bisnis. Sistem perdagangan yang dipakai dalam e-commerce dirancang untuk menandatangani secara elektronik. Penandatanganan secara elektronik ini dirancang mulai dari pembelian, pemeriksaan sampai pengiriman.⁴

Dari definisi yang telah dikemukakan diatas maka dapat disimpulkan mengenai unsur-unsur perjanjian jual-beli, sebagai berikut :

- a. Adanya subyek hukum yaitu penjual dan pembeli.
- b. Adanya kesepakatan antara penjual dan pembeli tentang barang dan harga.
- c. Adanya hak dan kewajiban yang timbul antara pihak penjual dan pembeli.⁵

Sedangkan yang dimaksud dengan Transaksi elektronik secara sederhana diuraikan pada pasal 1 angka 2 Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang jaringan computer dan/ataumedia elektronik lainnya”.

Gambaran secara umum tentang perdagangan secara elektronik ini digambarkan dalam penjelasan umum Undang-Undang. Dikatakan bahwa permasalahan yang lebih luas terjadi pada bidang keperdataan karena transaksi elektronik untuk kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik (Electronic Commerce) telah menjadi bagian dari perniagaan nasional dan internasional.

⁴ Ibid. Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu sebagai berikut : “Transaksi elektronik sebagai perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan computer, jaringan computer dan/atau media elektronik lainnya”.

⁵ Salim HS, 2006, Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak, Jakarta : Sinar Grafika, hal.49.

Kenyataan ini menunjukkan bahwa konvergensi dibidang teknologi informasi, media dan komunikasi. Kegiatan melalui sistem elektronik, yang disebut juga ruang siber (Cyber Space), meskipun bersifat virtual yang berdampak sangat nyata meskipun alat buktinya bersifat elektronik. Dengan demikian, subyek pelakunya harus dikualifikasi pula sebagai orang yang telah melakukan perbuatan hukum secara nyata. Dalam kegiatan e-commerce antara lain dikenal adanya dokumen elektronik yang kedudukannya disetarakan dengan dokumen yang dibuat di atas kertas.⁶

Perdagangan secara elektronik ini cenderung menggunakan sistem hukum yang mengacu kepada norma atau kaidah yang berlaku pada suatu negara, termasuk di Indonesia. Berdasarkan ketentuan hukum jual beli yang berlaku ada beberapa hal yang bersifat essensial dalam proses jual beli, yaitu mengenai hak dan kewajiban para pelakunya dalam melakukan kontrak jual beli yang ditegaskan pada saat adanya kesepakatan jual beli sebagai pendukung keabsahan pembuktian dari suatu perjanjian jual beli tersebut. Salah satu kemudahan menggunakan transaksi elektronik yaitu dapat melakukan pembayaran melalui layanan perbankan digital.

Layanan perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan secara elektronik atau digital milik Bank, dan/atau melalui media digital milik calon nasabah dan/atau nasabah Bank, yang dilakukan secara mandiri. Hal ini memungkinkan calon nasabah dan/atau nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening,

⁶ Yahya Ahmad Zein, 2009, Kontrak Elektronik & Penyelesaian Sengketa Bisnis E-Commerce, Bandung: Mandar maju hal.6.

transaksi perbankan dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi²¹ lain dan transaksi di luar produk perbankan antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*) dan kebutuhan lainnya dari nasabah Bank.⁷

Namun, kelebihan-kelebihan ini akan menjadi berkurang apabila sistem keamanan dalam transaksi tidak terjamin. Oleh karena itu, pemerintah perlu membuat peraturan khusus dalam sitem Perundang-undangan di Indonesia yang mengatur transaksi perbankan melalui internet banking, mengingat kebutuhan perbankan Indonesia akan peraturan yang mengatur transaksi perbankan melalui internet banking sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Melihat kemudahan transaksi elektronik, tidak menjamin kerugian yang dialami oleh konsumennya. Terdapat keluhan yang dirasakan oleh pengguna nya, seperti kegagalan bayar dalam Lembaga Keuangan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

- A. Bagaimana hubungan hukum antara Konsumen dengan Lembaga Keuangan, Konsumen dengan Marketplace dan Lembaga keuangan dengan Marketplace ?
- B. Bagaimana perlindungan hukum konsumen di Marketplace apabila terjadi kegagalan bayar?

⁷ <https://ojk.go.id/kanal/perbankan/Pages/Panduan-Penyelenggaraan-Digital-Branch-oleh-Bank-Umum.aspx>.

1.3 Tujuan Penelitian

- A. Untuk mengetahui dan menganalisa hubungan hukum antara Konsumen dengan Lembaga Keuangan, Konsumen dengan Marketplace dan Lembaga Keuangan dengan Marketplace.
- B. Untuk mengetahui dan menganalisa perlindungan hukum konsumen di Marketplace apabila terjadi kegagalan bayar.

39

1.4 Manfaat Penelitian

A. Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi kajian ilmu pengetahuan di Bidang Hukum Perdata, dan dapat merubah literatur terutama yang berkaitan dengan sistem perdagangan secara elektronik.
2. Melatih dan mempertajam daya analisis terhadap persoalan dinamika hukum yang terus berkembang seiring perkembangan zaman dan teknologi terutama untuk mengetahui perlindungan yang telah disediakan oleh Undang-Undang terkait dengan semakin berkembangnya sistem perdagangan secara elektronik.

B. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi masyarakat untuk mengetahui lebih lanjut kegiatan jual beli melalui Elektronik dan sebagai bahan masukan bagi para pihak yang berkepentingan langsung dengan penelitian ini.
2. Dapat memberikan ilmu dan pengetahuan terhadap masyarakat

mengenai perlindungan hukum terhadap pembeli melalui perdagangan secara elektronik ketika terjadi gagal bayar oleh Lembaga keuangan.

1.5 Kerangka Konseptual

1. Perdagangan secara Elektronik

Pada zaman dahulu perdagangan dikenal dengan istilah sistem barter, yaitu pertukaran barang dengan barang tanpa menggunakan alat pembayarab seperti uang. Sistem tersebut berlangsung cukup lama baru kemudian muncul sistem transaksi ekonomi konvensional yang menggunakan uang sebagai alat tukar. Dalam sistem konvensional, pelaku usaha dan konsumen bertemu secara langsung serta barang yang diperjual belikan bersifat konkret. Namun pada sistem ini terdapat banyak masalah, salah satunya yakni barang yang diinginkan oleh konsumen merupakan barang yang 'tidak terjangkau' karena jarak antara barang dengan konsumen cukup jauh.

Masalah tersebut kemudian dapat diatasi dengan adanya kemajuan teknologi dalam bidang perdagangan. Jenis perdagangan ini dapat disebut dengan istilah e-commerce atau perdagangan melalui sistem elektronik yang dimana menjadi suatu solusi bagi para pelaku usaha dan konsumen yang terkendala ruang dan waktu pada saat berbelanja.⁸

Perdagangan elektronik mengacu pada semua transaksi komersial yang melibatkan baik perseorangan maupun organisasi, berdasarkan

⁸ Suwarin Akhmad Dhani dan Asri Agustiwini, 2018, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik di Indonesia." *Jurnal Ilmu Hukum* 3, No. 2: 40-60.

proses elektronik dan transmisi data baik dalam bentuk teks, suara maupun visual image (OECD, 1998). Sedangkan Choi, Stahl dan Whinston (2003) mendefinisikan perdagangan elektronik sebagai suatu pasar baru yang menawarkan komoditas jenis baru yaitu produk-produk digital melalui proses digital. Penjual produk-produk fisik juga dipengaruhi oleh proses digital ini, seperti: pemesanan online, riset pasar dan penyelesaian pembayaran merupakan bagian dari pasar baru ini. Perdagangan elektronik adalah bagian dari pendekatan pengembangan bisnis yang melibatkan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi pada level produksi dan distribusi barang dan jasa dalam skala global.

2. Perlindungan Hukum

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum⁹. Sedangkan menurut C.S.T. Kansil perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun¹⁰.

UU Perdagangan telah memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam melakukan kegiatan perdagangan elektronik atau e-commerce. Ketentuannya terdapat dalam Pasal 65 yaitu:

²³

⁹ Satjipto Rahardjo, 2000, Ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, h.54

¹⁰ C.S.T. Kansil, 1989, Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, h.102.

1. Setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar;
2. Setiap pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1);
3. Penggunaan sistem elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi ketentuan yang diatur dalam UU elektronik;
4. Informasi dan transaksi data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. Identitas dan legalitas pelaku usaha produsen atau pelaku distribusi;
 - b. Persyaratan teknis barang yang ditawarkan;
 - c. Sebagai persyaratan teknis atau kualifikasi jasa yang ditawarkan;
 - d. Harga dan cara pembayaran barang dan/atau jasa.
5. Dalam hal terjadi sengketa terkait dengan transaksi dagang melalui sistem elektronik, orang atau badan usaha mengalami sengketa dapat menyelesaikan sengketa tersebut melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya;
6. Setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak menyediakan

menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar
Dari Pasal 65 UU Perdagangan ini mewajibkan pelaku usaha
dalam perdagangan melalui elektronik atau e-commerce untuk
menyediakan informasi secara lengkap dan benar.

3. Konsumen

Konsumen mempunyai hak-hak yang wajib dilindungi yaitu salah satunya mengenai kebenaran data-data dari suatu informasi yang ada pada beranda website tersebut.

Mengingat investasi asing saat ini menjadi komponen penting dalam pembangunan ekonomi Indonesia dan ekonomi Indonesia saling terkait dengan ekonomi global, perlindungan konsumen perlu mendapat perhatian lebih. Konsumen mungkin menderita dari efek negatif dari persaingan global. Perlindungan konsumen mencakup produk di bawah standar dan produk yang membahayakan nyawa orang.¹¹ Yang di maksud dengan “Perlindungan konsumen” adalah perlindungan hukum yang di berikan kepada pengguna dalam upaya memenuhi kebutuhannya terhadap tindakan yang merugikan dirinyasecara pribadi.

Sebelum masuk dalam substansi terkait ketentuan UUPK, ada baiknya kita mengenali dulu terkait beberapa istilah yang tidak asing dari konsumen. Konsumen yang diperbincangkan dalam hal ini ialah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga, dan tidak untuk memproduksi barang/jasa lain atau

memperdagangkannya kembali, adanya transaksi konsumen yang mana maksudnya ialah proses terjadinya peralihan kepemilikan atau penikmatan barang atau jasa dari penyedia barang atau penyelenggara jasa kepada konsumen.¹²

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen diatur mengenai hak konsumen, Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa hak konsumen adalah :

7. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
8. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
9. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
10. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
11. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
12. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
13. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
14. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian,

5 apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

15. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

4. Lembaga Keuangan

Lembaga keuangan sudah sangat dikenal oleh masyarakat Indonesia, karena kegiatan kredit sudah sangat biasa dilakukan oleh masyarakat Indonesia dalam setiap sendi kehidupan masyarakat.

Lembaga keuangan merupakan lembaga perantara keuangan (financial intermediaries) sebagai perantara pendukung yang amat vital untuk menjunjung kelancaran perekonomian. Lembaga keuangan pada dasarnya mempunyai fungsi mentranfer dana-dana (loanable funds) dari penabung atau unit surplus (lenders) kepada peminjam (borrowers) atau unit devisa.

Menurut Surat Keputusan Menteri keuangan Republik Indonesia No. 792 Tahun 1990, Lembaga keuangan diberikan batasan sebagai badan / lembaga yang kegiatannya dalam bidang keuangan, melakukan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat tertentu guna membiayai investasi perusahaan. Meski dalam peraturan tersebut lembaga keuangan diutamakan untuk membiayai investasi perusahaan, namun peraturan tersebut tidak berarti membatasi perusahaan. Dalam kenyataannya, kegiatan pembiayaan lembaga keuangan bisa diperuntukkan bagi investasi perusahaan, kegiatan konsumsi, dan kegiatan

ditribusi barang dan jasa. Secara umum lembaga keuangan dapat di kelompokkan dalam 2 (dua) bentuk yaitu bank dan bukan bank, dimana perbedaan utama antara kedua lembaga tersebut adalah pada penghimpunan dana.

Dalam penghimpunan dana secara tegas disebutkan bahwa bank dapat menghimpun dana baik secara langsung maupun tidak langsung dari masyarakat sedangkan lembaga keuangan bukan bank hanya dapat menghimpun dana secara tidak langsung dari masyarakat. Sedangkan dalam hal penyaluran dana, tidak memberikan perbedaan secara tegas, Bank dapat menyalurkan dana untuk tujuan modal kerja, untuk tujuan investasi. Hal ini tidak berarti bahwa Lembaga keuangan bukan bank tidak diperbolehkan menyalurkan dana untuk tujuan modal kerja dan konsumsi. Lembaga keuangan baik itu bank maupun lembaga keuangan bukan bank mempunyai peran yang sangat penting bagi aktifitas perekonomian.

Dalam perkembangannya hingga saat ini, penyaluran dana lembaga keuangan bukan bank untuk tujuan modal kerja dan konsumsi tidak kalah intensifnya dengan tujuan investasi. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa lembaga keuangan baik bank maupun lembaga keuangan bukan bank dapat berperan serta secara aktif kepada masyarakat dalam memberikan distribusi keadilan.

1.6 Metode Pendekatan

1. Tipologi Penelitian dan Metode Pendekatan

Metode dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian normatif. Penelitian normative atau penelitian perpustakaan ini merupakan penelitian yang mengkaji studi dokumen, yakni menggunakan berbagai data sekunder seperti peraturan perundang-undangan, keputusan pengadilan, teori hukum, dan dapat berupa pendapat para sarjana. Penelitian jenis ini menggunakan analisis kualitatif yakni dengan menjelaskan data-data yang ada dengan kata-kata atau pernyataan bukan dengan angka-angka. Metode pendekatan yang dipakai pada penelitian ini merupakan pendekatan Perundang-undangan (*statue approach*). Pendekatan ini dipakai karena pada pembahasan pada skripsi ini akan mengacupada Undang-Undang.

2. Bahan Hukum

Bahan hukum yang digunakan pada penulisan skripsi ini diantaranya bisa dibedakan sebagai bahan hukum primer serta bahan hukum sekunder.

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang berupa peraturan Perundang-undangan yang mengatur dan berkaitan dengan permasalahan yang dibahas pada penelitian ini. Sedangkan bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang dipakai untuk memperjelas bahan aturan primer.

2. ⁵ Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai hukum primer, seperti ⁴⁵ rancangan undang-undang, hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum dan pendapat para sarjana hukum. Bahan hukum sekunder merupakan hasil dari literatur rancangan Undang-Undang, teks ilmiah khususnya hukum perlindungan konsumen, karya hukum, jurnal dan disertai artikel atau buku.

3. Metode Pengumpulan Bahan Hukum

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini ada banyak cara untuk memperolehnya antara lain dengan mengumpulkan, memilah dan menafsirkan bahan hukum primer dan sekunder. Salah satunya dengan cara mempelajari serta mengutip dari perundang-undangan dan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini atau berbagai bahan hukum yang sesuai dengan kajian diatas. Sedangkan penelusuran secara online dilakukan dengan cara mencari di internet.

4. Analisa Hukum

Analisa bahan hukum merupakan bagaimana memanfaatkan sumber-sumber bahan hukum yang telah terkumpul untuk digunakan dalam memecahkan permasalahan penelitian ini. Dasar dari penggunaan analisa secara interpretasi sistematis, dikarenakan bahan-bahan hukum dalam penelitian ini mengarah pada teoritis seperti bentuk asas-asas

hukum, konsep-konsep hukum, serta kaidah-kaidah hukum. Analisa ini dapat diartikan dari yang umum ke khusus sifatnya sub teori yang akan di verifikasi kepada hal-hal yang spesifik.

1.7 Pertanggung jawaban sistematika penulisan

Untuk lebih mempermudah dalam melakukan pembahasan analisis,serta penjabaran isi dari penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika dalam penulisan ini adalah sebagai berikut.

BAB I Pendahuluan menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka konseptual, metode penelitian serta pertanggung jawaban sistematika.

BAB II Menguraikan pembahasan mengenai hasil rumusan pertama yaitu hubungan hukum antara Konsumen dengan Lembaga Keuangan, Konsumen dengan Market Place dan Lembaga keuangan dengan Market Place.

BAB III Menguraikan pembahasan mengenai hasil rumusan masalah kedua yaitu perlindungan hukum konsumen di Marketplace apabila terjadi kegagalan bayar.

BAB IV Menguraikan hasil dari penelitian yaitu berupa penutup, berisikan kesimpulan hasil penelitian dan hasil rumusan masalah, dan juga saran sebagai tindak lanjut dari kesimpulan tersebut.

BAB II

HUBUNGAN HUKUM ANTARA KONSUMEN DENGAN LEMBAGA KEUANGAN, KONSUMEN DENGAN MARKET PLACE DAN LEMBAGA KEUANGAN DENGAN MARKET PLACE

2.1 Hubungan Hukum

1. Hubungan Hukum Konsumen dengan Lembaga Keuangan

Hubungan hukum konsumen dengan lembaga keuangan merupakan hubungan hukum yang terjadi antara konsumen dengan lembaga keuangan dalam rangka penyediaan barang dan/atau jasa keuangan. Konsumen dalam hal ini adalah pihak yang menggunakan atau memanfaatkan barang dan/atau jasa keuangan yang disediakan oleh lembaga keuangan. Lembaga keuangan dalam hal ini adalah pihak yang menyediakan barang dan/atau jasa keuangan, seperti bank, lembaga pembiayaan, perusahaan asuransi, dan sebagainya.

Hubungan hukum konsumen dengan lembaga keuangan dapat terjadi dalam berbagai bentuk, antara lain:

- a. Perjanjian kredit, yaitu perjanjian antara konsumen (debitur) dengan lembaga keuangan (kreditur) untuk memberikan pinjaman uang kepada konsumen.
- b. Perjanjian asuransi, yaitu perjanjian antara konsumen (tertanggung) dengan lembaga keuangan (penanggung) untuk

memberikan perlindungan terhadap risiko yang mungkin dialami oleh konsumen.

- c. Perjanjian pembukaan rekening bank, yaitu perjanjian antara konsumen (nasabah) dengan bank untuk membuka rekening simpanan.
- d. Perjanjian pembelian produk perbankan, yaitu perjanjian antara konsumen (nasabah) dengan bank untuk membeli produk perbankan, seperti deposito, tabungan, kartu kredit, dan sebagainya.

Hubungan pembeli dengan lembaga keuangan dapat bervariasi tergantung pada layanan dan produk spesifik yang disediakan. Ketika individu membeli barang atau jasa, hubungan mereka dengan lembaga keuangan dapat mencakup berbagai aktivitas dan interaksi.

Salah satu aspek utama hubungan pembeli dengan lembaga keuangan sering kali berpusat pada metode pembayaran. Misalnya, banyak pembeli bergantung pada lembaga keuangan mereka untuk memproses transaksi kartu kredit, mengelola rekening giro dan tabungan, dan menyediakan layanan terkait pembayaran lainnya. Hubungan ini dibangun atas dasar kepercayaan, karena pembeli mengharapkan lembaga keuangan mereka menangani dana dan informasi pribadi mereka dengan aman saat melakukan pembelian.

Secara keseluruhan, hubungan pembeli dengan lembaga keuangan memiliki banyak segi dan dibangun atas dasar kepercayaan, keandalan,

dan saling menguntungkan. Lembaga keuangan berfungsi sebagai mitra dalam perjalanan keuangan pembeli, menawarkan serangkaian produk, layanan, dan dukungan untuk membantu individu dan bisnis mencapai tujuan keuangan mereka. Hubungan ini ditandai dengan komunikasi, transparansi, dan saling mengejar kesejahteraan finansial.

2. Hubungan Hukum Konsumen dengan Penjual / Pelaku Usaha

Hubungan hukum dapat terjadi antara sesama subyek hukum dan antara subyek hukum dengan benda. Hubungan antara sesama subyek hukum dapat terjadi ⁹ antara orang, orang dengan badan hukum, dan antara sesama badan hukum. Hubungan hukum antara subyek hukum dengan benda berupa hak apa yang dikuasai oleh subyek hukum itu atas benda tersebut, baik benda berwujud, benda bergerak, atau benda tidak bergerak¹³.

Hubungan hukum memiliki syarat-syarat yaitu adanya dasar hukum dan adanya peristiwa hukum.¹⁴ Menurut Ernest Barker, agar hak-hak konsumen itu sempurna harus memenuhi 3 (tiga) syarat, yakni hak itu dibutuhkan untuk perkembangan manusia, hak itu diakui oleh masyarakat dan hak itu dinyatakan demikian dan karena itu dilindungi dan dijamin oleh lembaga negara.¹⁵

⁵ Di Indonesia hak-hak konsumen diatur didalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK),

⁹ Peter Mahmud Marzuki, 2012, Pengantar Ilmu Hukum, Prenada Media Grup, Jakarta, 254

¹⁴ Soeroso, Op.Cit. h. 271.

¹⁵ drian Sutendi, 2008, Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, Ghalia Indonesia, Bogor, h. 50.

terutama huruf b yang menyatakan “hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”, dan huruf c menyatakan bahwa “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”.

Dengan menggunakan kedua ayat pada Pasal 4 UUPK ini, maka dapat diketahui bahwa konsumen berhak atas segala janji yang dijanjikan oleh pelaku usaha dalam mempromosikan barang dan/atau jasa serta berhak atas segala informasi terkait dengan barang dan/atau jasa. Untuk itu dapat dikatakan bahwa pelaku usaha disisilain berkewajiban untuk menepati janji-janji serta memberikan segala informasi terkait barang dan/atau jasa.

Selain pengaturan mengenai hak-hak konsumen, diatur juga mengenai kewajiban dari pelaku usaha pada sebagaimana Pasal 7 huruf b UUPK menyatakan bahwa “kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, dimana kewajiban dari pelaku usaha tersebut dapat dilihat juga sebagai hak dari konsumen”.

Pelaku usaha dalam memberikan informasi barang atau jasa harus memperhatikan ketentuan dari Pasal 9 dan 10 UUPK bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar. Mengenai kondisi dan jaminan barang

dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan sebelum konsumen membeli atau mempergunakan barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Berkaitan dengan hal tersebut, hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen telah terjadi ketika pelaku usaha memberikan janji-janji serta informasi-informasi terkait barang dan/atau jasa, karena sejak saat itulah timbul hak dan kewajiban para pihak, baik pelaku usaha dan konsumen.

Hubungan hukum tersebut didasarkan pada Pasal 1320 dan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer), dimana pelaku usaha telah sepakat terhadap apa yang dijanjikan pada saat memberikan janji-janji pada sebuah iklan, ataupun selebaran atau brosur, sehingga janji-janji tersebut akan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Peristiwa hukum yang terjadi terhadap pelaku usaha dengan konsumen tersebut adalah perdagangan baik barang ataupun jasa.

3. Hubungan Hukum Konsumen dengan Market Place

Hubungan hukum antara konsumen dengan marketplace di tandai dengan perjanjian perantara jual beli yaitu seseorang mengikatkan diri kepada orang lain untuk melaksanakan jual beli yang prosesnya melalui orang lain, sebagaimana diatur dalam Pasal 1792 sampai dengan Pasal 1819 KUHPerdata.

Hubungan hukum antara konsumen atau pembeli dengan marketplace dapat dianalisis berdasarkan dua perspektif, yaitu:

1. Perspektif hukum perdata

Menurut hukum perdata, hubungan hukum antara konsumen atau pembeli dengan marketplace merupakan hubungan hukum perikatan. Perikatan adalah hubungan hukum antara dua orang atau lebih yang saling mengikatkan diri untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Dalam hal ini, konsumen atau pembeli mengikatkan diri untuk membayar harga barang atau jasa yang ditawarkan oleh penjual, sedangkan penjual mengikatkan diri untuk menyerahkan barang atau jasa tersebut. Perjanjian jual beli antara konsumen atau pembeli dengan penjual yang dilakukan melalui marketplace merupakan perjanjian elektronik. Perjanjian elektronik adalah perjanjian yang dibuat melalui media elektronik, seperti internet. Perjanjian elektronik dapat dibuat secara tertulis, lisan, atau kombinasi dari keduanya.

2. Perspektif hukum perlindungan konsumen

Selain hubungan hukum perikatan, hubungan hukum antara konsumen atau pembeli dengan marketplace juga dapat dianalisis berdasarkan hukum perlindungan konsumen. Hukum perlindungan konsumen adalah hukum yang mengatur hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha. Dalam hal ini, marketplace merupakan pelaku usaha yang menyediakan platform untuk melakukan transaksi jual beli online. Konsumen atau pembeli merupakan konsumen yang menggunakan platform marketplace tersebut untuk melakukan transaksi jual beli. Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen (UUPK) menyatakan bahwa⁵ konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pasal 1 angka 2 UUPK menyatakan bahwa⁵ pelaku usaha adalah setiap orang atau badan yang melakukan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dapat disimpulkan bahwa Hubungan hukum antara konsumen dengan market place sudah sepenuhnya memenuhi syarat dengan sebagaimana diatur dalam KUHPerdara. Hubungan hukum yang terjadi pada marketplace adalah antara marketplace dengan penjual sebagai merchant. Dalam setiap hubungan hukum para pihak pasti terjadi suatu akibat hukum.

4. Hubungan Hukum Lembaga Keuangan dengan Market Place

Keberadaan Lembaga Keuangan ini memang sedikit banyak telah membantu masyarakat yang membutuhkannya, sehingga hal ini sesuai dengan apa yang menjadi sasaran pembiayaan konsumen ini yaitu barang keperluan konsumen yang pada umumnya dipergunakan untuk keperluan hidupnya, seperti barang keperluan rumah tangga, kendaraan bermotor dan sebagainya.

Hubungan hukum antara lembaga keuangan dengan marketplace dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

1. Hubungan hukum sebagai penyedia layanan keuangan

Dalam hubungan hukum ini, lembaga keuangan berperan sebagai

penyedia layanan keuangan, seperti layanan pembayaran, Marketplace menggunakan layanan keuangan tersebut untuk mempermudah transaksi jual beli yang dilakukan oleh konsumen.

2. Hubungan hukum sebagai investor

Dalam hubungan hukum ini, lembaga keuangan berperan sebagai investor yang menanamkan modalnya di marketplace. Hal ini dilakukan untuk mendukung pengembangan bisnis marketplace. Contoh hubungan hukum antara lembaga keuangan dengan marketplace yaitu Bank X menyediakan layanan pembayaran online kepada marketplace Y.

Hubungan hukum antara lembaga keuangan dengan marketplace terus berkembang seiring dengan perkembangan teknologi dan bisnis e-commerce. Lembaga keuangan semakin menyadari pentingnya peran marketplace dalam perkembangan bisnis e-commerce. Oleh karena itu, lembaga keuangan semakin gencar menjalin hubungan hukum dengan marketplace.

Perkembangan hubungan hukum antara lembaga keuangan dengan marketplace memberikan manfaat bagi kedua belah pihak. Bagi lembaga keuangan, hubungan hukum dengan marketplace dapat memberikan peluang untuk memperluas pasar dan meningkatkan pendapatan. Bagi marketplace, hubungan hukum dengan lembaga keuangan dapat memberikan kemudahan dalam menjalankan bisnis dan meningkatkan kepercayaan konsumen.

2.2 Para Pihak Dalam Transaksi

1. Pembeli

Proses atau transaksi online yang terjadi melalui dunia maya berbeda dengan transaksi seperti dipasar biasa pada umumnya. Dalam hal ini pedagang dan pembeli bisa berbicara secara langsung atau berinteraksi secara langsung. Transaksi lewat dunia maya terjadi dimana pedagang dan pembeli tidak bisa bertemu langsung hanya dengan menggunakan digital signature atau instrumen-instrumen elektronik lain sebagai alat transaksi perdagangan.

Transaksi dalam dunia maya terjadi Ketika ada dua orang yang mana salah satu orang berjanji kepada orang yang lain untuk melakukan sesuatu. Agar tidak terjadi kesalahpahaman antar kedua belah pihak untuk melakukan suatu jual beli di dalam dunia maya.

Pembeli dalam pembelian barang perdagangan secara elektronik sangat memudahkan konsumen dan praktis dalam melakukan transaksi tetapi tidak menutup kemungkinan juga akan menimbulkan dampak negatif terhadap konsumen yaitu menimbulkan kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha. Konsumen rentan memiliki resiko yang lebih besar dibanding dengan pelaku usaha, kelebihan dan kepraktisan dalam perdagangan secara elektronik.

Maka disini perlindungan hukum sangat dibutuhkan terkait dengan kerugian konsumen di dalam pembelian barang dalam perdagangan secara elektronik karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi

oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan pengayoman kepada masyarakat.

Perlindungan konsumen sudah harus dimulai dari pertama memproduksi barang serta peran pemerintah sangat diperlukan didalam melindungi kepentingan konsumen.¹⁶

Seiring dengan situasi ekonomi global dan menuju era perdagangan bebas, upaya perlindungan konsumen harus mendapatkan perhatian yang lebih. Maka yang perlu di perhatikan dalam penerapan perlindungan konsumen ⁸ di dalam transaksi e-commerce, yakni dilihat sisi produk, sisi transaksi serta dilihat sisi kerugian¹⁷. Maka dari itu terkait dengan perlindungan hukum terhadap kerugian konsumen berpedoman pada Hukum Perdata Indonesia, UUPK serta UU ITE.

Hukum perdata Indonesia secara khusus tidak mengatur tentang ketentuan perjanjian dalam metode e-commerce tetapi ketentuan yang masih mengikuti dan berlaku secara umum berpedoman dari KUHPerdata. ⁸ Dalam transaksi e-commerce harus adanya perjanjian dan kata sepakat dari kedua belah pihak yang merujuk pada 1320 KUHPer. Perjanjian yang dibuat secara sah pada Pasal 1338 KUHPer suatu perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik. Pelaku usaha bisa digugat karena tidak

¹⁶ Nira Relies Rianti, Ni Komang Ayu, 2017, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Hortweighting Ditinjau dari Undang-Undang RI No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol. 6, No. 4, Desember 2017, h. 524, <https://doi.org/10.24843/JMHU.2017.v06.i04.p10>, Diakses tanggal 18 Desember 2023 pukul 23.4⁸ wib.

¹⁷ Astuti, Desak Ayu Lia, 2018, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce dalam hal terjadinya kerugian, Kertha Semaya, Vol. 06 No. 2, Maret 2018, h. 6, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/38366>, diakses tanggal 18 Desember 2023 pukul 23.47 wib.

dipenuhinya suatu perjanjian, penjelasan pasal ini didasari dalam Pasal 1243 KUHPer yang mengatur penggantian biaya ganti rugi karena tidak terpenuhinya suatu perjanjian tersebut dan jika dapat membuktikan sudah diatur dalam Pasal 1866 KUHPer alat bukti yaitu bukti tulisan, saksi-saksi, persangkaan, pengakuan serta sumpah.

UUPK memiliki ketentuan yang menyatakan bahwa kesemua UU yang ada dan berkaitan dengan perlindungan konsumen tetap berlaku. Dalam UUPK sudah diatur yang berkaitan atas kerugian konsumen salah satu pelanggaran terhadap hak perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK bahwa hak konsumen dapat disimpulkan konsumen mempunyai hak keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan hak memilih barang sesuai jaminan yang dijanjikan, serta hak untuk mendapatkan perlindungan, jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan konsumen mendapatkan kompensasi.

Selain UUPK landasan perlindungan hukum juga terdapat pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Trnsaksi Elektronik (UU ITE) ini yang menjadi pedoman perdagangan dalam transaksi elektronik, dalam Pasal 4 UU ITE transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan efektifitas dan efisiensi dengan memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara teknologi informasi. Disini pelaku usaha dalam e-commerce harus mematuhi aturan dari hukum yang berlaku, UU ITE berkaitan dalam pasal 9 UU ITE menyatakan “pelaku usaha yang

menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.” pasal ini sudah jelas menyebutkan pelaku usaha dalam menawarkan produk wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar.

Dari ketentuan diatas mengenai perlindungan hukum terkait dengan kerugian konsumen ⁸ di dalam pembelian barang dalam transaksi e-commerce disini konsumen sudah mempunyai hak konsumen dan pelaku usaha juga mempunyai kewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya serta aturan perbuatan yang dilarang pelaku usaha agar tidak merugikan 13 konsumen. UUPK dan UU ITE ini merupakan payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen.

2. Lembaga Keuangan

Lembaga Keuangan merupakan badan usaha atau institusi di bidang jasa keuangan yang bergerak dengan cara memberikan fasilitas jasa layanan keuangan, menghimpun dana dari masyarakat, dan menyalurkannya kembali untuk pendanaan ke berbagai kegiatan keuangan yang mempengaruhi jalannya perekonomian. Selain itu, Lembaga Keuangan juga perlu memutar arus uang dalam perekonomian dengan mendapatkan keuntungan dalam bentuk bunga atau persentase.

Berdasarkan pengertian Lembaga keuangan diatas, maka fungsi Lembaga keuangan yaitu:

1. Melancarkan pertukaran produk (barang dan jasa) dengan menggunakan uang dan instrumen kredit. Fungsi lembaga keuangan sebagai lembaga yang memperlancar pertukaran produk tersebut yang istilah "transmission role". Media uang berfungsi sebagai alat tukar-menukar atau alat yang memperlancar pertukaran yang pada tahap perekonomian ini, pertukaran dilakukan dengan menggunakan alat pembayaran secara kredit (instrumen kredit) seperti kartu kredit, cek, dan lain-lain.
2. Menghimpun dana dari sektor rumah tangga (masyarakat) dalam bentuk tabungan dan menyalurkan kepada sektor perusahaan dalam bentuk pinjaman. Dengan kata lain Lembaga keuangan menghimpun dari pihak yang berlebihan dana dan menyalurkan kepada pihak yang membutuhkan dana. Fungsi lembaga keuangan yang demikian ini sering disebut dengan "intermediation role", yaitu peran lembaga keuangan sebagai Lembaga perantara antara sektor rumah tangga dan sektor perusahaan.
3. Memberikan analisa dan informasi ekonomi, yaitu :
 - a) Lembaga keuangan melaksanakan tugas sebagai pihak yang ahli dalam Analisa ekonomi dan kredit untuk kepentingan lembaga keuangan dan kepentingan pihak lain (nasabah).
 - b) Lembaga keuangan berkewajiban menyebarkan informasi dan kegiatan yang berguna dan menguntungkan bagi nasabahnya.
 - c) Analisa dan informasi ekonomi yang diberikan lembaga

keuangan sangat berguna bagi lembaga keuangan itu sendiri dan nasabah.

4. Bagi lembaga keuangan, analisis dan informasi ekonomi berguna untuk keselamatan dana yang disalurkan kepada nasabah peminjam sehingga akan mengurangi kemungkinan terjadinya kredit macet. Misalnya, dalam memberikan kredit untuk kegiatan investasi, lembaga keuangan akan melakukan analisis dan informasi ekonomi mikro dan makro (dalam analisis dan informasi ekonomi mikro), lembaga keuangan akan meneliti kelayakan nasabah dalam memperoleh dana pinjaman sehingga nasabah dapat membayar pinjaman yang diperoleh dari lembaga keuangan (self liquidating), sedangkan pada analisa dan informasi ekonomi makro, lembaga keuangan akan melakukan studi perekonomian secara nasional sehingga diperoleh data perekonomian makro yang bermanfaat.
5. Memberikan jaminan, dalam arti bahwa lembaga keuangan mampu memberikan jaminan hukum dan moral mengenai keamanan dan masyarakat yang dipercayakan kepada lembaga keuangan tersebut.
6. Menciptakan dan memberikan likuiditas. Hal ini terjadi karena lembaga keuangan mampu memberikan keyakinan kepada nasabah bahwa dana yang disimpan akan dikembalikan pada waktu dibutuhkan atau pada waktu jatuh tempo. Lembaga Keuangan terbagi menjadi 2 (dua) macam yaitu :

(1) Lembaga Keuangan Bank merupakan ²⁴ badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dari pengertian di atas dapat dijelaskan secara lebih luas. Beberapa jenis Lembaga keuangan bank yaitu :

- Bank Sentral

Bank sentral ⁴ adalah bank yang didirikan berdasarkan Undang- undang Nomor 13 Tahun 1968, junto UU No 23 Tahun 1999 , junto UU No 6 Tahun 2009 yang memiliki tugas untuk mengatur peredaran uang, mengatur pengerahan dana-dana, mengatur perbankan, mengatur perkreditan, menjaga stabilitas mata uang, mengajukan pencetakan / penambahan mata uang rupiah dan lain sebagainya. Bank sentral hanya ada satu sebagai pusat dari seluruh bank yang ada di Indonesia.

- Bank Umum

Bank umum adalah lembaga keuangan yang menawarkan berbagai layanan produk dan jasa kepada masyarakat dengan fungsi seperti menghimpun dana secara langsung dari masyarakat dalam berbagai bentuk, memberi kredit pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan,

jual beli valuta ⁴asing / valas, menjual jasa asuransi, jasa giro, jasa cek, menerima penitipan barang berharga, dan lain sebagainya.

- **Bank Perkreditan Rakyat/BPR**

Bank perkreditan rakyat adalah bank penunjang yang memiliki keterbatasan wilayah operasional dan dana yang dimiliki dengan layanan yang terbatas pula seperti memberikan kredit pinjaman dengan jumlah yang terbatas, menerima simpanan masyarakat umum, menyediakan pembiayaan dengan ⁴prinsip bagi hasil, penempatan dana dalam sbi/sertifikat bank indonesia, deposito

berjangka, sertifikat/surat berharga, tabungan, dan lain sebagainya.

(2) Lembaga Keuangan Bukan Bank

Lembaga keuangan bukan bank atau sering juga digunakan istilah Lembaga keuangan ⁴non bank adalah semua badan yang melakukan kegiatan di bidang keuangan, yang secara langsung atau tidak langsung menghimpun dana terutama dengan jalan mengeluarkan kertas berharga dan menyalurkan dalam masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan untuk mendapatkan kemakmuran dan keadilan masyarakat. Lembaga keuangan non bank ini berkembang sejak tahun 1972, dengan tujuan untuk mendorong perkembangan pasar modal serta membantu

permodalan perusahaan-perusahaan ekonomi lemah. Lembaga keuangan bukan bank yang dapat memberikan pelayanan memberikan jasa dalam bidang keuangan cukup banyak jenisnya.

Adapun jenis-jenis lembaga keuangan bukan yang ada di Indonesiasaat ini antara lain:¹⁸

- 1) Perusahaan Asuransi merupakan perusahaan yang bergerak dalam usaha pertanggungan.
- 2) Dana Pensiun, merupakan perusahaan yang kegiatannya mengelola dana pensiun suatu perusahaan pemberi kerja.
- 3) Koperasi Simpan Pinjam yaitu menghimpun dana dari anggotanya kemudian menyalurkan kembali dana tersebut kepada para anggota koperasi dan masyarakat umum.
- 4) Pasar Modal merupakan pasar tempat pertemuan dan melakukan transaksi antara pencari dana dengan para penanam modal, dengan instrumen utama saham dan obligasi.
- 5) Perusahaan Anjak Piutang, merupakan yang usahanya adalah mengambil alih pembayaran kredit suatu perusahaan dengan cara mengambil kredit bermasalah.
- 6) Perusahaan Modal Ventura merupakan pembiayaan oleh perusahaan-perusahaan yang usahanya mengandung resiko tinggi.

¹⁸ Sri Susilo Y, Sigit Triandaru, A Totok Budi Santoso, loc cit , hlm 127

- 7) Perusahaan Pegadaian merupakan Lembaga keuangan yang menyediakan fasilitas pinjaman dengan jaminan tertentu.
- 8) Perusahaan Sewa guna usaha lebih di tekankan kepada pembiayaan barang barang modal yang di inginkan oleh nasabahnya.
- 9) Perusahaan Kartu Kredit
- 10) Pasar Uang yaitu pasar tempat memperoleh dana dan investasi dana.
- 11) Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur

Dengan adanya perantara, pasar barang dan jasa menjadi lebih berkembang sesuai perkembangan masyarakat dan kebutuhannya. Kehadiran pihak perantara, baik dalam pengertian lembaga maupun pengertian fisik, menjadi sesuatu yang sangat penting dalam perekonomian.

Menurut Surat Keputusan Menteri keuangan Republik Indonesia No. 792 Tahun 1990, Lembaga keuangan diberikan batasan sebagai badan / lembaga yang kegiatannya dalam bidang keuangan, melakukan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat tertentu guna membiayai investasi perusahaan. Meski dalam peraturan tersebut lembaga keuangan diutamakan untuk membiayai investasi perusahaan, namun peraturan tersebut tidak berarti membatasi perusahaan. Dalam kenyataannya, kegiatan pembiayaan lembaga keuangan bisa diperuntukkan bagi investasi

perusahaan, kegiatan konsumsi, dan kegiatan distribusi barang dan jasa.

Lembaga keuangan bank dan bukan bank memiliki perbedaan, dimana perbedaan utama antara kedua lembaga tersebut adalah pada penghimpunan dana. Dalam penghimpunan dana secara tegas disebutkan bahwa bank dapat menghimpun dana baik secara langsung maupun tidak langsung dari masyarakat sedangkan lembaga keuangan bukan bank hanya dapat menghimpun dana secara tidak langsung dari masyarakat

Dalam perkembangannya hingga saat ini, penyaluran dana lembaga keuangan bukan bank untuk tujuan modal kerja dan konsumsi tidak kalah intensifnya dengan tujuan investasi. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa lembaga keuangan baik bank maupun lembaga keuangan bukan bank dapat berperan serta secara aktif kepada masyarakat dalam memberikan distribusi keadilan.

Kegiatan usaha dalam Lembaga Keuangan pun berbagai macam, seperti memberikan jasa layanan keuangan, memberikan pinjaman, penyertaan modal, dan lain sebagainya. Walau demikian, dalam operasionalnya, Lembaga Keuangan hanya menjalankan salah satu atau dua kegiatan usaha sekaligus.

Pendirian sebuah Lembaga Keuangan juga harus mengikuti prosedur menurut Undang-Undang yang berlaku. Otoritas Jasa Keuangan dan lembaga lainnya perlu ikut memberikan

pengawasan terhadap kegiatan di berbagai Lembaga Keuangan. Pengawasan dan regulasi yang ketat diperlukan untuk menciptakan bisnis jasa keuangan yang sehat untuk masyarakat.

Secara umum, Lembaga Keuangan sangat diperlukan dalam perekonomian modern karena fungsinya sebagai mediator antara kelompok masyarakat yang kelebihan dana dan yang memerlukan dana. Lembaga Keuangan dapat melayani banyak orang dalam berbagai hal.¹⁹

Proses transaksi Lembaga keuangan dengan produk ditransaksikan dapat berupa sekuritas primer (satu obligasi, promes, dan sebagainya) serta sekuritas sekunder (giro, tabungan, deposito, dan sebagainya). Sekuritas sekunder diterbitkan oleh lembaga keuangan ditawarkan kepada unit surplus. Unit surplus akan menerima pendapatan, dana yang dihimpun dari unit surplus disalurkan kembali kepada unit deficit dan unit defisit akan membayar biaya bunga kepada Lembaga keuangan yang menyalurkan dana tersebut.

Dalam perkembangannya hingga saat ini, penyaluran dana lembaga keuangan bukan bank untuk tujuan modal kerja dan konsumsi tidak kalah intensifnya dengan tujuan investasi. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa lembaga keuangan baik bank maupun lembaga keuangan bukan bank dapat berperan serta secara

¹⁹ [53 https://www.gramedia.com/Literasi](https://www.gramedia.com/Literasi) Pengertian Lembaga Keuangan diakses pada 15 Desember 2023 pukul 23.00 wib.

aktif kepada masyarakat dalam memberikan distribusi keadilan.

3. Market Place

Marketplace ialah media promosi penjualan dengan menggunakan teknologi Internet yang sering digunakan lebih dikenal dengan sebutan e-commerce. E-commerce merupakan sebuah aplikasi yang digunakan untuk melakukan aktivitas kegiatan jual-beli secara online.²⁰

Menurut C. Loundon dan P. Loundon Marketplace (E-commerce) adalah proses pembelian dan penjualan jasa dan barang-barang secara elektronik dengan transaksi bisnis berkomputerisasi menggunakan internet, jaringan, dan teknologi digital lainnya.²¹ Dilihat dari perkembangannya, marketplace di Indonesia saat ini sangat pesat. Di antara beberapa Negara di Asia Tenggara, Indonesia mendapatkan predikat sebagai pasar e-commerce terbesar karena semakin meningkatnya jumlah penjual di marketplace. Marketplace di Indonesia diantaranya adalah Shopee, Lazada, Tokopedia, dll. Maraknya marketplace di Indonesia dapat memberikan peluang kepada semua kalangan termasuk masyarakat untuk membuka usaha baru maupun mengembangkan usahanya. Saat ini setiap orang dapat dengan mudah melakukan aktivitas jual beli karena marketplace dapat diakses kapan saja dengan cepat dan

²⁰ Eka Septiana Sulistiyawati, 2022, "Marketplace Shopee Sebagai Media Promosi Penjualan Umkm di Kota Bantul", Vol. 4, No. 1 Oktober, h. 135

²¹ Kenny, 2021, "Pelatihan Penjualan Online Menggunakan Marketplace pada UKM di Bantul", Vol. 2, No. 1, h. 80

tidak dibatasi oleh jarak, ruang dan waktu.²²

Pada dasarnya marketplace sama dengan pasar tradisional yaitu tempat mempertemukan penjual dan pembeli dan sebagai fasilitas terjadinya transaksi. Perbedaannya terletak pada sistemnya, yaitu online. Dengan demikian konsumen dapat pergi ke pasar kapan saja dandi mana saja selama ada akses untuk internet. Sehingga penjual dan pembeli tidak perlu bertatap muka saat melakukan persetujuan jual beli. Dengan demikian dapat peneliti simpulkan marketplace adalah pihak ketiga yakni tempat yang memfasilitasi kegiatan menjual dan membeli suatu barang atau jasa, dilakukan secara elektronik, sehingga memberikan kemudahan dalam kegiatan menjual dan membeli menjadilebih cepat dan efisien.

Pada penjualan online terdapat beberapa komponen yang terkait, dimana komponen-komponen ini membentuk sebuah mekanisme pasar penjualan online yaitu:

a. Pembeli

Konsumen disini berbicara mengenai para pengguna internet yang dijadikan sebagai target pasar yang potensial untuk diberikan sebagai macam penawaran baik berupa produk, jasa maupun informasi oleh penjual.

b. Penjual

Penjual merupakan pihak yang menawarkan produk, jasa atau informasi kepada para konsumen baik secara individu maupun

²² Indah Kalara naiboru, "Pengaruh Pendidikan Kewirausahaan, Marketplace, Kecerdasan Adversitas Terhadap Intensi Berwirausaha Mahasiswa Pendidikan Akuntansi Unesa Melalui Efikasi Diri", Vol. 9 No. 2, h. 109

organisasi. Proses penjualan dapat dilakukan dengan menggunakan media website yang dimiliki oleh penjual.

c. Produk

Pada transaksi penjualan online, sesungguhnya produk yang ditawarkan adalah produk digital. Hal ini dikarenakan konsumen tidak melihat secara langsung produk yang ditawarkan dalam bentuk katalog produk dalam halaman website.

d. *Front End*

Front end merupakan aplikasi web yang dapat berinteraksi dengan para pengguna secara langsung. Beberapa proses bisnis yang terdapat pada *front end* ini antara lain adalah katalog, keranjang belanja (*shopping cart*) dan mesin pencari (*search engine*).

e. Infrastruktur

Infrastruktur pasar yang menggunakan media elektronik meliputi penggunaan perangkat keras, perangkat lunak dan juga sistem jaringan komputer seperti penggunaan jaringan komunikasi internet.

f. *Back End*

Back end merupakan bentuk aplikasi yang secara tidak langsung berperan sebagai pendukung dari aplikasi *front end*. Dimana semua aktifitas yang berkaitan dengan pemesanan, barang, manajemen pengelolaan produk, proses pembayaran dan

pengiriman barang termasuk dalam proses ⁷ *bisnis back end*.

g. Partner Bisnis

Partner *bisnis* merupakan *pihak yang dapat* melakukan *kolaborasi* atau kerjasama dengan *para* produsen. *Contoh* partner *bisnis* adalah seperti *bank yang dapat* memudahkan proses pembayaran (*payment gateway*) yang dilakukan oleh para konsumen baik via transfer maupun *mobile banking (m-banking)*.

h. Support Service

Beberapa layanan yang masuk ke dalam *support services* adalah *trust service*, yang menjamin keamanan dalam proses transaksi penjualan online.²³

⁷

²³ Himawan, Asep Saefullah & Sugeng Sansoto, 2014, "Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Penjualan Online (e-commerce) pada V Selaras Batik Menggunakan Analisis Deskriptif", Vol. 1 No.1 Mei, h. 56

BAB III
PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN 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 ⁵ 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 ⁵ 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

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.

¹² 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 ³ 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).³ 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 damai³ 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. Negoisasi merupakan sarana bagi pihak-pihak yang bersengketa untuk mendiskusikan penyelesaiannya tanpa keterlibatan pihak ketiga. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), negoisasi diartikan sebagai penyelesaian sengketa secara damai melalui perundingan antara pihak-pihak yang bersengketa. Melalui negoisasi 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 negoisasi 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 negoiasi 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 teknikal konsumen dan minimnya pemahaman tentang teknologi informasi, sudah sepatutnya konsumen diberi informasi yang jelas

²⁵ ²⁰ <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-manado/baca-artikel/13628/Arbitrase-Dan-Alternatif-27/yelesaian-Sengketa.html> diakses pada 23 Januari 2024 pukul 17.00 wib

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

²⁶ Iman Sjahputra, Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik(Bandung:Alumni, 2010), h., 70.

²⁷

sebagaimana yang 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 konsumen 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." PERAN MARKETPLACE DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN MENURUT UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN",Vol.17,No. 4 tahun 2023,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 ² 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

36

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 ² 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 di lakukan 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-

³²

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 ⁴⁹ antara lain, Pasal 1457 BW disebutkan bahwa jual-beli adalah suatu perjanjian dengan pihak yang

³⁰

³¹ Suwari Akhmaddhian dan Asri Agustiwi, 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 ² 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 ² 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 ² 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 15¹³ 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 dimaksud² pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik.

² 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; Data pembuatan 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 dengan BW, terlebih dalam UU ITE tidak merumuskan dengan jelas bagaimana posisi keterkaitan dengan Pasal 1320 BW dan kurangnya infrastuktur hukum 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

² 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, ² 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 ² 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 mungkin untuk dilakukan karena memang ¹⁷ sampai saat ini tidak ada larangan akan hal tersebut di Indonesia.

Pada prinsipnya (dengan beberapa pengecualian seperti pada Pasal 5 ayat ¹³ (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 ¹⁷ akta maka transaksinya tidak sah jika dilakukan secara elektronik (pasal 5 ayat (4) Undang-Undang ITE).

Hal ini sesuai dengan ketentuan ¹⁷ 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 ⁴⁴ orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab risiko adalah bahwa konsumen penggugat tidak diwajibkan lagi melainkan produsen tergugat langsung bertanggungjawab sebagai risiko usahanya. ³⁴ 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*

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 KUHPerdata tentang Perbuatan Melawan Hukum, berbunyi :

¹² “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 ³³ normal yang dapat membedakan 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 unsur¹⁴ 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.

¹⁴ 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: ¹² “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

⁴¹
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) ¹² 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 ⁴² 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. ³ 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

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Perdagangan melalui sistem elektronik mempunyai dua sisi yang berbeda, di satu sisi memberikan peluang dan berbagai kemudahan, namun di sisi lainnya memberikan dampak negatif berupa kemungkinan-kemungkinan kerugian yang dialami oleh konsumen. Hasil analisis menunjukkan bahwa Pemerintah melalui kebijakan di bidang perdagangan dan perlindungan konsumen telah memberikan perlindungan kepada konsumen transaksi dagang melalui sistem elektronik baik secara preventif maupun represif. Secara preventif telah dikeluarkan program dan kegiatan pemerintah di bidang perlindungan konsumen transaksi dagang melalui sistem elektronik antara lain dengan memberlakukan Peraturan Presiden tentang Road Map E-commerce 2017-2019 yang salah satunya menyiapkan program perlindungan konsumen e-commerce. Meskipun belum maksimal, perlindungan hukum secara represif yang diberikan kepada konsumen transaksi dagang melalui sistem elektronik, sudah diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan terkait, secara parsial. Artinya pada tataran regulasi, peraturan perundang-undangan mengenai transaksi dagang elektronik di Indonesia telah mengatur tentang substansi perlindungan konsumen, namun belum secara komprehensif mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik. Beberapa ketentuan peraturan perundangundangan, khususnya UU ITE dan UU Perdagangan telah memberi ruang pengaturan mengenai transaksi

dagang melalui sistem elektronik, tetapi ketentuan tersebut bersifat umum, belum mengatur secara spesifik dan komprehensif sehingga memerlukan peraturan lebih lanjut sebagai peraturan pelaksanaannya. Sedangkan UU Perlindungan Konsumen tidak dapat menjangkau seluruh pengaturan perlindungan hukum konsumen transaksi dagang elektronik yang memiliki karakteristik lintas negara, karena ruang lingkup perlindungan yang diberikan terbatas pada yurisdiksi negara Republik Indonesia Berkaitan dengan penyelesaian sengketa transaksi dagang melalui sistem elektronik, UU ITE dan UU Perdagangan telah menentukan bahwa penyelesaian sengketa dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik dapat dilakukan melalui dua cara yaitu penyelesaian di pengadilan atau penyelesaian di luar pengadilan. Secara prinsip penyelesaian sengketa transaksi dagang melalui sistem elektronik tidak berbeda dengan penyelesaian sengketa transaksi dagang yang dilakukan secara konvensional. Perbedaan hanya terletak pada media yang digunakan. Namun, meski rambu utama penyelesaian sengketa telah diatur dalam UU, tetapi pengaturan secara teknis belum tersedia sehingga menyulitkan dalam tahapan implementasinya. Hal ini menjadi salah satu alasan konsumen enggan menyelesaikan sengketa melalui jalur hukum baik litigasi maupun non-litigasi dengan pertimbangan biaya dan prosesnya yang tidak sederhana.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana yang telah diuraikan dalam bab-bab sebelumnya, maka saran yang dikemukakan oleh penulis adalah :

1. Pemerintah perlu lebih menggiatkan sosialisasi dan pembinaan terkait

hak dan kewajiban konsumen transaksi dagang melalui sistem elektronik, sehingga konsumen dapat bersikap cerdas dalam melakukan transaksi dagang melalui sistem elektronik. Pada sisi regulasi pemerintah perlu segera membentuk regulasi mengenai transaksi dagang melalui sistem elektronik yang mampu memberikan perlindungan hukum dan kepastian bagi para pihak.

2. UU Perlindungan Konsumen perlu direvisi untuk merespon kebutuhan masyarakat mengenai jaminan perlindungan hukum atas hak-haknya selaku konsumen dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik, antara lain berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha yang mencakup tanggungjawab Internal Service Provider dan penyelesaian sengketa secara online (online dispute resolution).

DAFTAR BACAAN

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

¹³ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

³² Buku-Buku

Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, 2005, *Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Yogja: Pustaka Pelajar, Hlm. 1.

Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, Hlm.

37.

⁴³ C.S.T. Kansil, 1989, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, Hlm. 102.

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

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

Rachmadi Usman, 2006, *Aspek-Aspek Hukum Perorangan dan Kekeluargaan di Indonesia*, Jakarta, Sinar Grafika, Hlm. 72.

Salim HS, 2006, *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, ²⁹ Jakarta : Sinar Grafika, Hlm. 49.

Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, Hlm. 54.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, ⁵⁵ Jakarta: PT Grasindo, 2000, Hlm. 59.

Sri Sumantri, *Bunga Rampai Hukum Tata Negara Indonesia*, Alumni, Bandung, 1992. Hlm. 115.

Yahya Ahmad Zein, 2009, *Kontrak Elektronik & Penyelesaian Sengketa Bisnis E-Commerce*, Bandung: Mandar maju, Hlm. 6.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana, 2013), h.24.

Jurnal

Eka Septiana Sulistiyawati, “Marketplace Shopee Sebagai Media Promosi Penjualan Umkm di Kota Blitar”, Vol. 4, No. 1 (Oktober, 2020), Hlm. 135.

Himawan, Asep Saefullah & Sugeng Sansoto. “Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Penjualan Online (e-commerce) pada V Selaras Batik Menggunakan Analisis Deskriptif”, Vol. 1 No. 1 (Mei, 2014), Hlm. 56

Indah Kalara naiboru, “Pengaruh Pendidikan Kewirausahaan, Marketplace, Kecerdasan Adversitas Terhadap Intensi Berwirausaha Mahasiswa Pendidikan Akuntansi Unesa Melalui Efikasi Diri”, Vol. 9 No. 2, Hlm. 109

Kenny, “Pelatihan Penjualan Online Menggunakan Marketplace pada UKM di Bantul”, Vol.2, No. 1 tahun 2021, Hlm. 80.

Muhammad ArsyadSanusi, *Transaksi Bisnis dalam E-commerce: Studi Tentang Permasalahan Hukum dan Solusinya*, dalam *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, No. 16 Vol. 8 Maret 2001: 10-29, (Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, 2001).

Nira Relies Rianti, Ni Komang Ayu, 2017, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Hortweighting Ditinjau dari Undang-Undang RI No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, *Jurnal Magister Hukum Udayana*, Vol. 6, No. 4, Desember 2017, Hlm. 524,

Diakses tanggal 18 Desember 2023 pukul 23.44 wib, dari <https://doi.org/10.24843/JMHU.2017.v06.i04.p10>,

Posma Sariguna Johnson Kennedy, “Tantangan terhadap Ancaman Disruptif dari Financial Technology dan Peran Pemerintah dalam menyikapinya”. *Jurnal Forum Keuangan dan Bisnis Indonesia (FKBI)*, VI, 2017, Hlm. 172.

Suwarin Akhmad Dhani dan Asri Agustiwini. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik di

Indonesia.”*Jurnal Ilmu Hukum* 3, No.2(2018): 40-60.

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

Website

Astuti, Desak Ayu Lia, 2018, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce dalam hal terjadinya kerugian, Kertha Semaya, Vol. 06 No. 2, Maret 2018, Hlm 6 , diakses tanggal 18 Desember 2023 pukul 23.47 wib, dari <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/38366>.

Gramedia, Literasi Pengertian Lembaga Keuangan, Diakses pada 15 Desember 2023, puku 23.00 WIB, dari <https://www.gramedia.com/Literasi>.

Lia Sautunnida, Jual-Beli Melalui Internet, (E-commerce) kajian menurut Buku IIBW dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala, h.1, diakses pada 27 Desember 2021 pukul 14.00 wib, dari <http://www.library.uwp.ac.id>.

Otoritas Jasa Keuangan. 2017. Panduan Penyelenggaraan Digital Branch Oleh Bank Umum. Diakses pada 15 Desember 2023, pukul 22.00 WIB dari <https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Panduan-Penyelenggaraan-Digital-Branch-oleh-Bank-Umum.aspx>.