**TANGGUNG JAWAB PENJUAL KEPADA PEMBELI MELALUI MEDIA ONLINE MENURUT
UNDANG UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI
ELEKTRONIK PADA TOKO ONLINE RYNAKOSMETIK**

Oleh : M. Yogi Rachman

Pembimbing 1 : Hj. Mardalena Hanifah SH., M.Hum

Pembimbing 2 : Ulfia Hasanah SH., M.Kn

Alamat : Jl. Tengku Bey No.17 Pekanbaru

Email: Yogi.Kesuma@gmail.com – Telepon : 082285086838

ABSTRACT

Since the internet was first introduced it never suspect that impact is more intense. Internet bring the world economy enters a new phase like trading via internet. Indonesia through legislation Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik regulating the trade via the internet, like sale and purchase agreement. Sale and purchase agreement via the internet is considered to have a high risk because of the difficulty in reaching the parties to a tort action in the transaction. Therefore it necessary legal protection and legal certainty for legislation yet not accommodate, thus should be pursued to achieve a balance of law remain in these conditions.

The purpose of this thesis, as: first, to determine the legal protection of the parties in the implementation of the agreement via internet. Second, to determine the inhibiting factors in the purchase agreement via internet.

This kind of research can be classified in sociological juridical research, because it done by analyzing data in laws and compare with the facts obtained through interviews. Overall population and sample related to the issues examined in this study, the data source used primary data, secondary data and tertiary data, collection data techniques in this study with interviews and literature study.

Of the research problem, there are two main things that can be concluded. First, legal protection for konsumen in the purchase agreement via internet, including protection laws agreed upon by both parties as well as on electronic evidence set forth in pasal 5 ayat 1 Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Second, inhibiting factor in internet transactions specifically the barriers, obstacle due the distance, space and time, the general of obstacle, data authenticity of obstacle, the presence of items and in proving the prowerss of the parties. Advice author, first, users expect buyers in particular need to be more cautious in making transactions via internet, buyers should also be carefully and thoroughly to avoid losses due to the irresponsible parties. Second, it should be the user in transactions via internet, especially sellers must guarantess goods and good faith also didn't escape responsibility in trade through via internet.

Keywords : *Responsibility, Sale and purchase agreement, electronic media*

PENDAHULUAN

a. Latar Belakang Masalah

Semenjak internet pertama kali diperkenalkan, tidak pernah menduga bahwa dampaknya di kemudian hari akan semakin hebat. Pemanfaatan teknologi tersebut telah mendorong pertumbuhan bisnis yang pesat, karena berbagai informasi telah dapat disajikan dengan canggih dan mudah diperoleh. Pihak-pihak yang terkait dalam transaksi tidak perlu bertemu *face to face*, cukup melalui peralatan komputer dan telekomunikasi, kondisi yang demikian merupakan pertanda dimulainya era siber dalam bisnis. Internet membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer. Makin banyak kegiatan perekonomian dilakukan melalui media internet. Salah satunya yaitu perdagangan melalui internet atau disebut dengan *Electronic commerce (E-commerce)*. *E-commerce* merupakan suatu transaksi perdagangan antara penjual dan pembeli melalui media internet. Pada prinsipnya perdagangan melalui *E-Commerce* merupakan kegiatan bisnis tanpa warkat (*paperless trading*).

Secara umum *E-Commerce* dapat di definisikan sebagai segala bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang dan jasa (*trade of goods and service*) dengan menggunakan media elektronik. Ada beberapa faktor yang memperkuat proses transaksi perdagangan yang dulunya menggunakan kertas sekarang beralih pada media elektronik. Faktor-faktornya antara lain:

1. *E-Commerce* memiliki kemampuan untuk menjangkau lebih banyak pelanggan dan setiap saat pelanggan dapat mengakses seluruh informasi yang *upto date* dan terus menerus;
2. *E-Commerce* dapat mendorong kreativitas dari pihak penjual secara cepat dan pendistribusian informasi yang disampaikan berlangsung secara periodik;
3. *E-Commerce* dapat menciptakan efisiensi yang tinggi, murah serta informattif;

E-Commerce dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang cepat, mudah, aman dan akurat. Jual beli secara elektronik (*e-commerce*) berlaku juga komponen-komponen penawaran, permintaan, pembayaran, layaknya terjadi pada transaksi konvensional. Bedanya dalam *e-commerce* disuguhkan secara *online*. Keberadaan *E-Commerce* merupakan alternatif bisnis yang cukup menjanjikan untuk diterapkan saat ini, karena *E-Commerce* memberikan banyak kemudahan bagi kedua belah pihak, baik dari penjual maupun pembeli dalam melakukan transaksi perdagangan. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik untuk selanjutnya disebut sebagai undang-undang ITE disebutkan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer atau media elektronik lainnya. Pada transaksi jual beli secara elektronik maka para pihak yang terkait melakukan hubungan hukum berupa bentuk perjanjian atau kontrak yang dilakukan secara elektronik dan sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 17 Undang-Undang ITE disebutkan bahwa sebagai kontrak elektronik yakni perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya. Hal ini juga termasuk *e-mail* yang digunakan sebagai pemberitahuan tertulis dalam transaksi elektronik.

Transaksi melalui internet tidak bisa jalan tanpa adanya faktor kepercayaan. Apalagi pihak-pihak yang terlibat belum tentu bisa bertatap muka secara langsung. Oleh karena itu tidak ada berkas perjanjian seperti pada transaksi jual beli konvensional. Faktor kepercayaan ini sangat sulit dibangun, namun sangat mudah sekali dirusak. Oleh karena itu dibutuhkan tiga faktor dalam membangun kepercayaan, yaitu kepuasan pelanggan, reputasi dan itikad baik serta pengakuan dari pihak ketiga.

Pada dasarnya, suatu perjanjian akan menimbulkan hubungan hukum dimana hubungan tersebut berupa hak dan kewajiban dari pihak-pihak yang mengadakan perjanjian. Para pihak yang mengadakan perjanjian terikat

untuk mematuhi perjanjian yang telah mereka buat. Pasal 1339 KUHPerdata menyatakan bahwa suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan dalam perjanjian, namun dapat digunakan dalam segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diwajibkan oleh kebiasaan, kepatutan, dan undang-undang.

Mekanisme pembayaran yang biasa digunakan adalah pembeli melakukan transfer sejumlah uang kepada penjual. Setelah pembeli melakukan transfer uang maka penjual mengirimkan barang kepada pembeli. Pembayaran dengan mekanisme transfer memiliki risiko yang tinggi karena kemungkinan terjadi penipuan yang cukup besar. Cara selain transfer yakni dengan mekanisme *Cash On Delivery (COD)*. *Cash on delivery* dapat diartikan sebagai sistem jual bertemu muka, mengecek kondisi barang dan kelengkapan, negosiasi kemudian melakukan pembayaran. Mekanisme pembayaran melalui *COD* memiliki kekurangan yakni apabila penjual dan pembeli berada di daerah yang berbeda dan memiliki jarak yang jauh maka tidak mungkin dapat dilakukan.

Pelaku usaha atau penjual dalam menjual produknya dapat melakukan tindakan yang merugikan pembeli atau konsumen. Oleh karena itu pelaku usaha dalam memasarkan produknya wajib memberikan informasi secara jelas, benar dan jujur. Kondisi yang dapat menimbulkan berbagai akibat hukum, antara lain seperti munculnya suatu perbuatan wanprestasi oleh salah satu pihak. Apabila munculnya wanprestasi dalam sebuah transaksi jual beli secara elektronik maka akan menyulitkan pihak yang dirugikan untuk menuntut segala kerugian yang timbul, karena hubungan hukum yang tercipta dalam transaksi secara elektronik berbeda dengan hubungan hukum konvensional atau biasa, dikarenakan kedua belah pihak tidak bertemu secara langsung dan mungkin saja pihak yang telah melakukan wanprestasi berada di sebuah negara yang sangat jauh sehingga sulit untuk melakukan tuntutan.

Indonesia belum memiliki wacana hukum yang secara rinci, lengkap dan transparan

mengenai bagaimana seharusnya transaksi bisnis lewat internet. Oleh karena itu diperlukannya hukum untuk melindungi pihak-pihak yang dirugikan dalam transaksi jual beli online. Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada dasarnya memiliki aturan yang luas, sehingga dimaksudkan untuk mempermudah melakukan regulasi terhadap dunia *Cyber* yang luas. Indonesia tampaknya masih berada dalam perkembangan tahap awal. Indonesia belum memiliki *framework* hukum yang *holistic* untuk mengantisipasi evolusi atau bahkan revolusi bisnis pada masyarakat dunia.

Kenyataan seperti ini yang harus mendapatkan perhatian untuk dicarikan solusinya, karena transaksi jual beli yang dilakukan melalui internet dianggap cukup berisiko disebabkan pihak yang melakukan tindakan wanprestasi sulit dijangkau oleh aturan-aturan hukum yang berlaku. Pengguna internet memerlukan perlindungan hukum dan kepastian hukum karena peraturan perundang-undangan dirasa belum mengakomodasi, dengan demikian harus diupayakan untuk tetap mencapai keseimbangan hukum dalam kondisi tersebut.

b. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, maka peneliti menarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap pembeli dalam pelaksanaan perjanjian online?
2. Bagaimanakah faktor penghambat dalam perjanjian jual beli online?

c. Tujuan Penelitian

Dilihat dari rumusan masalah, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap para pihak dalam pelaksanaan perjanjian online.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam perjanjian jual beli online.

d. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan hal tersebut diatas, kegunaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, kegunaan yang diharapkan dari penelitian antara lain :

- a. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Srata Satu (S1) Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Riau.
- b. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya dan hukum perjanjian pada khususnya.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, kegunaan yang diharapkan dari penelitian antara lain :

- a. Bagi penjual maupun pembeli *online*, yaitu diharapkan dapat membantu dan memberi masukan serta tambahan pengetahuan mengenai perjanjian jual beli secara elektronik.
- b. Bagi masyarakat, yaitu memberi pengetahuan tentang perjanjian jual beli secara elektronik agar masyarakat dapat terhindar dari kerugian-kerugian yang ditimbulkan dari salah satu pihak dalam melakukan transaksi secara elektronik.

Bagi pemerintah, agar lebih mengawasi dan melakukan perbaikan terhadap perundang-undangan mengenai transaksi elektronik agar lebih memberikan kepastian hokum serta perlindungan hukum tetapi tetap memberikan keringanan dan kemudahan sebagaimana yang diharapkan oleh kebutuhan dunia bisnis saat ini.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Perjanjian menurut rumusan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata didefinisikan yaitu perjanjian adalah suatu

perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.

Perjanjian menurut R. Subekti adalah suatu peristiwa dimana orang lain itu saling berjanji melaksanakan suatu hal tertentu. Sedangkan menurut Wirjono Prodjodijoro perjanjian merupakan suatu hubungan hukum mengenai harta benda antara dua pihak, dalam mana satu pihak berjanji untuk melakukan sesuatu hal sedangkan pihak lain menuntut pelaksanaan perjanjian itu.

2. Syarat sahnya Perjanjian

Sebagai syarat sahnya suatu perjanjian menurut Pasal 1320 KUHperdata ada 4 syarat yang diperlukan yaitu :

1. Adanya kata sepakat antara mereka yang mengadakan perjanjian;
2. Adanya kecakapan untuk membuat perjanjian;
3. Adanya suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Syarat nomor 1 dan 2 merupakan syarat subjektif, dimana bila kedua syarat tersebut tidak dipenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan oleh hakim atas permintaan salah satu pihak yang mengadakan perjanjian. Sedangkan syarat nomor 3 dan 4 merupakan syarat objektif yang berkaitan dengan objek dari suatu perjanjian, apabila syarat tersebut tidak dipenuhi maka perjanjian batal demi hukum.

3. Asas-Asas Dalam Perjanjian

1. Asas kebebasan berkontrak

Adalah tiap-tiap orang bebas mengadakan suatu perjanjian apa saja baik perjanjian itu sudah diatur dalam undang-undang maupun tidak.

2. Asas itikad baik

- a. Subyektif

Dapat diartikan sebagai kejujuran seseorang dalam melakukan sesuatu perbuatan hukum, yaitu apa yang terletak pada sikap bathinseseorang pada waktu diadakan hukum.

b. Obyektif

Pelaksanaan suatu perjanjian itu harus didasarkan norma keputusan atau apa-apa yang dirasakan sesuai dengan yang patut dalam masyarakat.

3. Asas *pacta sun servanda*

Merupakan asas dalam perjanjian yang berhubungan dengan mengikatnya suatu perjanjian, perjanjian yang dibuat secara sah oleh para pihak akan mengikat mereka seperti undang-undang.

4. Asas Konsensual

Artinya dalam suatu perjanjian cukup ada suatu kata sepakat dari mereka yang membuat itu tanpa diikuti dengan perbuatan hukum lain kecuali perjanjian yang bersifat formil.

5. Asas berlakunya perjanjian

Artinya adalah perjanjian itu hanya berlaku bagi para pihak yang membuatnya, jadi pada asas semua perjanjian itu hanya berlaku bagi para pihak yang membuatnya saja, tidak ada pengaruhnya bagi pihak ketiga dan pihak ketiga tidak bisa mendapatkan keuntungan karena adanya suatu perjanjian tersebut, kecuali yang telah ada dalam Undang-Undang, misalnya perjanjian garansi dan perjanjian untuk pihak ketiga. Asas berlakunya suatu perjanjian itu diatur dalam Pasal 1315 dan Pasal 1340 KUHPerdara.

4. Jenis-Jenis Perjanjian

a. Perjanjian Timbal Balik

Perjanjian yang menimbulkan kewajiban pokok bagi kedua belah pihak, misalnya perjanjian jual beli.

b. Perjanjian Cuma-Cuma dan Perjanjian Atas Beban

Perjanjian yang memberikan keuntungan bagi salah satu pihak, misalnya hibah, sedangkan perjanjian atas beban adalah perjanjian terhadap prsetasi dari pihak yang satu yang

selalu terdapat kontraprestasi dari pihak yang lain, dan antara kedua prsetasi itu ada hubungan menurut hukum.

c. Perjanjian Bernama

Perjanjian yang mempunyai nama sendiri, maksudnya perjanjian tersebut diatur dan diberi nama oleh pembentuk Undang-Undang, perjanjian sewa beli.

d. Perjanjian Obligator

Perjanjian antara pihak yang mengikat diri untuk melakukan penyerahan kepada pihak lain.

e. Perjanjian Kebendaan

Perjanjian antara kedua pihak yang telah tercapai persesuaian kehendak untuk mengadakan perikatan.

5. Wanprestasi

Walaupun perjanjian dibuat dalam bentuk buku maupun melalui *email*, tidak menjamin perjanjian itu terlaksana dengan baik. Hal ini adanya kemungkinan para pihak untuk tidak melakukan isi perjanjian yang telah mereka sepakati atau disebut wanprestasi. Wanprestasi ini terdapat pada Pasal 1243 KUHPerdara yaitu penggantian biaya, rugi dan bunga karena tidak dipenuhi suatu perikatan barulah mulai diwajibkan apabila si perhutang setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus dilakukan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampauinya. R. Subekti menyatakan bahwa, salah satu pihak disebut wanprestasi apabila :

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan;
2. Melakukan apa yang dijanjikan tetapi belum melaksanakan sebagaimana yang diperjanjikan;
3. Melakukan apa yang diperjanjikan tetapi terlambat;
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Hukuman akibat-akibat yang akan diterima oleh debitur yang lalai ada empat macam dikemukakan R. Subekti sebagai berikut:

1. Membayar kerugian yang diderita oleh debitur atau dengan singkat (ganti rugi);
2. Pembatasan perjanjian atau dinamakan pemecahan perjanjian;
3. Peralihan resiko;
4. Pembayaran biaya perkara, kalau sampai diperkarakan didepan hakim (ke pengadilan).

Sehubungan dengan ganti rugi, dalam KUHPerdara yang diatur dalam Pasal 1234 KUHPerdara yaitu penggantian biaya ganti rugi bunga karena tidak terpenuhi suatu perikatan barulah mulan diwajibkan, apabila si berhutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetapi melalaikan, atau jika sesuatu yang hanya diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diebrikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampauinya.

6. Berakhirnya atau Hapusnya Suatu Perjanjian

Dalam Pasal 1381 KUHPerdara menyebutkan sepuluh cara hapusnya atau berakhirnya suatu perjanjian yaitu :

1. Pembayaran;
2. Penawaran pembayaran tunai dikuti dengan penyimpangan atau penitipan;
3. Pembaharuan utang;
4. Perjumpaan utang;
5. Percampuran utang;
6. Pembebasan utang;
7. Musnahnya barang yang terutang;
8. Batal/ pembatalan;
9. Berlakunya suatu syarat batal, dan;
10. Lewatnya waktu.

B. Jual Beli

1. Pengertian Jual beli

Jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan diri untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan pihak lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Yang dijanjikan oleh pihak yang satu (si penjual) adalah menyerahkan atau memindahkan hak miliknya atas barang yang

ditawarkan, sedangkan yang dijanjikan oleh pihak lain adalah membayar harga yang telah disetujuinya.

Jual beli adalah suatu perjanjian konsensual, artinya ia sudah dilahirkan sebagai suatu perjanjian yang sah (mengikat atau mempunyai kekuasaan hukum) pada detik terjadinya sepakat antara penjual dan pembeli mengenai unsur-unsur yang pokok (esensial), yaitu barang dan harga. Sifat konsensual dari jual beli ini ditegaskan di dalam Pasal 1458 KUHPerdara yang berbunyi jual beli dianggap telah terjadi antar kedua belah pihak sewaktu mereka telah mencapai sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum dibayar.

2. Terjadinya Kontrak Jual Beli

Pada dasarnya terjadi kontrak jual beli antar penjual dan pembeli adalah pada saat terjadinya persesuaian kehendak antara dan penyertaan antara merikatentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum di bayar lunas (Pasal 1458 KUHPerdara).

3. Bentuk-bentuk Perjanjian Jual Beli

Pada umumnya perjanjian tidak terikat kepada suatu bentuk tertentu, dapat dibuat secara lisan dan tulisan yang dapat bersifat *sevagasi* alat bukti apabila terjadinya perselisihan. Untuk beberapa perjanjian tertentu undang-undang menentukan suatu bentuk tertentu, sehingga apabila bentuk itu tidak dituruti maka perjanjian itu tidak sah. Dengan demikian bentuk tertulis tidaklah hanya semata-mata merupakan alat pembuktian saja, tetapi merupakan syarat untuk adanya perjanjian tersebut. Bentuk perjanjian jual beli ada dua yaitu :

1. Lisan, yaitu dilakukan secara lisan dimana kedua belah pihak bersepakat untuk mengikat dirinya melakukan perjanjian jual beli yang dilakukannya secara lisan;
2. Tertulis, yaitu perjanjian jual beli dilakukan secara tertulis biasanya dilakukan dengan akta otentik maupun dengan akta dibawah tangan.

C. Perjanjian Jual Beli Online (*E-Commerce*)

1. Perjanjian Jual Beli Online (*E-Commerce*)

Pada transaksi jual beli online (*e-commerce*), para pihak terkait didalamnya melakukan hubungan hukum yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang dilakukan secara elektronik dan sesuai dengan Pasal 1 butir 17 UU Informasi dan Transaksi Elektronik disebutkan sebagai kontrak

elektronik yakni perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya. Transaksi dapat dilakukan dengan kemudahan teknologi informasi, tanpa adanya halangan jarak. Penyelenggara transaksi elektronik dapat dilakukan baik dalam lingkup public ataupun privat. Sebelum melakukan transaksi, pembeli sudah harus mengetahui *e-mail* yang dituju, jenis barang cara dan jumlah yang akan dibeli. Pembeli selanjutnya akan menerima konfirmasi dari penjual mengenai barang yang dipesan.

Pelaku usaha yang menawarkan barang atau jasa secara elektronik wajib menyediakan informasi mengenai syarat-syarat kontrak, produsen dan produk secara lengkap dan benar. Dalam Pasal 17 Undang Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Ayat (1) disebutkan “penyelenggara transaksi elektronik dapat dilakukan dalam lingkup public ataupun privat”. Ayat (2) pasal tersebut menyatakan bahwa “para pihak yang melakukan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung.”

2. Para Pihak dalam Jual Beli Online

Pihak-pihak dalam jual beli online terdapat dua pelaku, yaitu *merchant* atau pelaku usaha yang melakukan penjualan dan *buyer* atau konsumen yang berperan sebagai pembeli. Selain pelaku usaha dan konsumen, dalam transaksi jual beli melalui media internet juga melibatkan provider sebagai penyedia jasa

layanan jaringan internet dan bank sebagai sarana pembayaran.

3. Ganti Rugi Berupa Jaminan Ynag di Berikan Penjual/Pelaku Usaha Kepada Pembeli/Konsumen

Pada prinsipnya, kerugian yang harus diberikan oleh debitur dalam hal adanya wanprestasi terhadap suatu kontrak adalah kerugian yang berupa kerugian yang benar-benar dideritanya dan kehilangan keuntungan yang sedianya harus dapat dinikmati oleh kreditur. Ganti rugi yang dimintakan hanya sebatas kerugian dan kehilangan keuntungan yang merupakan akibat langsung dari wanprestasi tersebut.

Pada Pasal 1234 KUHPerdata penjual wajib membayar ganti rugi, setelah dinyatakan lalai ia tetap tidak memenuhi prestasi itu. Menurut Pasal 1244 sampai 1246 ganti rugi terdiri dari biaya, rugi dan bunga.

Pada transaksi jual beli melalui internet, terdapat jaminan-jaminan tersebut diberikan berupa ganti rugi. Biasanya jaminan tersebut diberikan ganti rugi jika barang terlambat atau tidak sesuai dengan pesanan, atau rusak pada saat pengiriman. Jaminan-jaminan ini diberikan secara berbeda-beda setiap pelaku usaha/merchant. Jarang sekali terdapat merchant yang memberikan jaminan kepada konsumen secara secara memadai karena biasanya jaminan tersebut justru hanya untuk melindungi kepentingan merchant saja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli Dalam Jual Beli Online

1. Perlindungan Hukum

Kemudahan berkomunikasi secara elektronik mulai di dimanfaatkan untuk perdagangan. Transaksi perdagangan dapat dilakukan tanpa adanya halangan jarak. Pada *e-commerce* terdapat lima unsur yang saling terkait, yakni :

1. Subyek hukum;
2. Transaksi melalui teknologi informasi;

3. Perjanjian;
4. Alat bukti elektronik;
5. Tanggung jawab.

Subyek hukum, dalam hal ini penjual dan pembeli, melakukan transaksi perdagangan melalui teknologi informasi berupa internet sehingga melahirkan perjanjian. Pada perjanjian tersebut terdapat dokumen elektronik yang dapat dijadikan sebagai alat bukti elektronik untuk menghindari adanya penyalahgunaan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab yang berupa kejahatan perdagangan secara elektronik.

Pada perjanjian *e-commerce* terdapat dokumen elektronik, biasanya dokumen tersebut dibuat oleh pihak penjual yang berisi aturan-aturan dan kondisi yang harus dipatuhi oleh konsumen tetapi isinya tidak memberatkan konsumen. Aturan dan kondisi tersebut juga dipakai sebagai perlindungan hukum bagi konsumen seperti perlindungan hukum yang terletak pada garansi berupa pengembalian atau penukaran barang jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan.

Jual beli melalui internet sangat memungkinkan seorang konsumen menjadi korban penipuan. Sehingga aspek kehati-hatian sangat diperlukan guna mengantisipasi segala kemungkinan kejahatan yang ditimbulkan dari kegiatan transaksi dan komunikasi lewat internet.

Transaksi jual beli melalui internet dilakukan oleh pihak yang terkait, walaupun pihak-pihaknya tidak bertemu secara langsung satu sama lain, tetapi berhubungan melalui internet. Dalam jual beli secara elektronik, pihak-pihak yang terkait antara lain:

1. Penjual atau *merchant* yang menawarkan sebuah produk melalui internet sebagai pelaku usaha.
2. Pembeli yaitu setiap orang tidak dilarang oleh undang-undang, yang menerima penawaran dari penjual atau pelaku usaha dan berkeinginan melakukan transaksi jual beli produk yang ditawarkan oleh penjual.
3. Bank sebagai pihak penyalur dana dari pembeli atau konsumen kepada penjual

atau pelaku usaha/*merchant*, karena transaksi jual beli dilakukan 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 bank.

4. *Provider* sebagai penyedia jasa layanan akses internet.

2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

a. Hak dan Kewajiban pelaku Usaha

Kewajiban pelaku usaha menurut Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi elektronik yang berbunyi “Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan”.

Pelaku usaha berkewajiban mencantumkan identitas dalam website, tetapi pelaku usaha toko online hanya memasang nomor telepon dan alamat email saja tanpa mencantumkan alamat jelas dari pelaku usaha maupun identitas lainnya. Diharapkan dengan mencantumkan identitas ini dapat menjamin kepastian hukum bagi konsumen yang bertransaksi. Kewajiban tersebut diatur dalam Pasal 9 Undang-Undang ITE yang berbunyi “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan”.

b. Prinsip-Prinsip pertanggung Jawaban Pelaku Usaha

Beberapa prinsip-prinsip tanggung jawab yang berkaitan dengan kegiatan pelaku usaha selaku penyelenggara elektronik adalah:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability/liability based on fault*)

Prinsip ini diterapkan dalam beberapa ketentuan dalam kitab Undang- Undang Hukum Perdata (KUHPperdata) yaitu pada pasal 1365, 1366, 1367 KUHPperdata. Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*)

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai konsumen dapat membuktikan dirinya tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat.

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non-liability*)

Prinsip ini adalah kebalikan daripada prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan.

4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Strict liability dapat diberikan pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan.

5. Prinsip tanggung jawab dengan batasan (*limitation of liability*)

Prinsip yang sangat menguntungkan pelaku usaha karena para pelaku usaha dapat dengan bebas untuk membatasi beban tanggung jawab yang seharusnya ditanggung.

6. Prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi (*breach of warranty*)

Prinsip ini menerapkan bahwa tanggung jawab dari pelaku usaha adalah mutlak (*strict obligation*), kewajiban didasarkan pada upaya yang telah dilakukan pelaku usaha untuk memenuhi tanggung jawabnya berdasarkan kontrak.

c. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Transaksi

Adapun tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi jual beli online terbagi atas 3 yaitu :

1. Tanggung jawab atas informasi

Informasi merupakan komoditas yang diperhitungkan konsumen karena sering menjadi korban akibat tidak bersikap kritis serta tidak mempertanyakan keberadaan suatu informasi mengenai barang dan/atau jasa yang dikonsumsi padahal lengkap atau tidaknya informasi ikut menentukan keputusan untuk membeli atau tidak membeli sesuatu. Tanggung jawab informasi dalam transaksi jual beli online terbagi atas 3, yaitu :

- a. Tanggung jawab informasi atas iklan di internet (*webvertising*).
- b. Tanggung jawab informasi atas kontrak elektronik.
- c. Tanggung jawab informasi atas pilihan hukum dan yurisdiksi.

2. Tanggung jawab hukum atas produk.

Apabila tidak terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *product liability* atau pertanggung jawaban kontrak. *Product liability* adalah tanggung jawab perdata secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan.

3. Tanggung jawab atas keamanan.

Jaringan transaksi secara elektronik harus mempunyai kemampuan untuk menjamin keamanan dan kenadalan arus informasi. Para pihak yang terlibat dalam transaksi harus mempunyai kepercayaan yang tinggi terhadap infrastruktur jaringan yang digunakan. Tentu saja pihak pelaku usaha perlu menyediakan jaringan sistem yang cukup memadai untuk mengontrol keamanan transaksi.

Menurut penulis terhadap perlindungan konsumen dalam jual beli online aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dirasa telah mencukupi. Diperlukan kesadaran dan itikad baik agar dapat terhindar dari perlakuan atau

perbuatan-perbuatan yang tidak bertanggung jawab dari salah satu pihak.

B. Faktor Penghambat Dalam Perjanjian Jual Beli Online

Perjanjian jual beli melalui media internet tak luput dari hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya, yaitu:

a. Hambatan Secara Khusus

Hambatan secara khusus ini dialami langsung oleh para pihak baik pelaku usaha maupun pembeli dalam menjalankan usahanya. Hambatan-hambatan dalam transaksi di internet antara lain mengenai cacat produk, informasi dan *webvertising* yang tidak jujur atau keterlambatan pengiriman barang. Misalnya saat barang dan/atau jasa yang dikonsumsi tidak sesuai dengan manfaat kegunaan. Konsumen yang mengalami kerugian seperti ini biasanya kehilangan nilai dari suatu produk atau kehilangan fungsi penggunaan suatu produk tersebut.

Konsekuensi atau akibat atas kehilangan nilai dan fungsi dapat terjadi secara langsung dan tidak langsung. Kehilangan nilai ekonomis secara langsung ukurannya adalah kehilangan daya tawar dan *out of pocket*. Sementara itu untuk ukuran dari *out of pocket* adalah adanya perbedaan antara barang yang dibeli dengan nilai barang yang telah diterima dari pihak pengusaha oleh pihak konsumen, yang kesemuanya meliputi juga ongkos atau biaya keseluruhan yang harus dibayar, pada perbaikan dan atau penggantian atas produk cacat yang telah dilakukan oleh konsumen tersebut.

b. Hambatan karena unsur jarak, ruang dan waktu

Hambatan ini terjadi dikarenakan unsur jarak, ruang dan waktu. Seperti kasus yang telah jelaskan. SE membeli alat kosmetik kepada rynakosmetik. Setelah SE mentransfer uang, rynakosmetik mulai tidak aktif menjawab chat dari SE dan tidak memberi kepastian kapan barang akan tiba. Melihat contoh diatas pihak pelaku usaha

seharusnya memberikan kepastian jangka waktu kepada konsumen untuk dapat menikmati kegunaan atau manfaat dari barang yang telah dibelinya.

c. Hambatan secara umum

1 Hambatan mindset

Mindset atau yang bisa disebut dengan pola pikir yang masih tertanam pada pembeli rata-rata adalah bahwa transaksi di internet kurang terjamin keamanannya, terutama terkait keamanan dalam pembayaran dan alat pembayarannya. Rata-rata konsumen ingin agar penjual memberikan jaminan keamanan bertransaksi pada *website* penjual tersebut.

Tampilan halaman *website e-commerce* di Indonesia masih sering dijumpai hanya menawarkan jenis produk yang akan dijual, dan transaksi dilakukan dengan kontak langsung via telepon atau *e-mail*. Hal ini dipakai sebagai cara mengatasi kurang terjaminnya keamanan dan tujuannya meminimalisir risiko kejahatan dalam transaksi pembayaran melalui internet.

2 Hambatan minat

Kenyataan yang terjadi bahwa saat ini sebagian besar pengguna internet di Inonesia masih memperlakukan internet sebagai alat komunikasi.

Pengguna internet di Indonesia selama ini memang masih banyak memiliki keperluan informasi dan komunikasi daripada keperluan bisnis pada saat mengakses internet. Jumlah konsumen yang memakai jasa internet jumlahnya masih sedikit. Hal ini dikarenakan kurangnya minat serta jaminan dalam bertransaksi melalui media online.

d. Hambatan dalam keaslian data

Dasar terjadinya suatu kontrak dapat dilihat dari adanya perjanjian yang dapat dibuktikan. Pembuktian perjanjian pada umumnya adalah dengan adanya bukti tertulis, baik berupa akta otentik maupun akta dibawah tangan. Pada kontrak *e-commerce* identitas pihak yang membuat perjanjian dapat dipalsukan melihat para pihak bertransaksi di dunia maya yang tidak dapat

diketahui atau dilihat serta dibuktikan secara nyata.

e. Hambatan dalam keberadaan barang

Keberadaan barang merupakan salah satu faktor penentu dalam transaksi *e-commerce*, yang mana dengan informasi yang benar mengenai ketersediaan barang tentu saja membuat konsumen menjadi yakin bagi ia melakukan transaksi, namun dalam hal tersebut menjadi tidak mungkin ketika informasi yang disampaikan ternyata tidak benar karena tidak adanya itikad baik dari pihak penjual.

f. Hambatan dalam pembuktian kecakapan para pihak

Pasal 1320 KUHPerdara menyebutkan bahwa syarat sahnya suatu perjanjian yaitu kesepakatan para pihak, kecakapan untuk membuat suatu perjanjian, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal. Kecakapan para pihak dalam kontrak *e-commerce* sulit untuk dibuktikan, karena kontrak tersebut terjadi melalui internet dalam dunia maya yang tidak mempertemukan para pihaknya secara langsung sehingga memungkinkan terjadinya penipuan. Kesepakatan kontrak terjadi pada saat pihak yang menerima penawaran menyebabkan bahwa ia menerima penawaran dan terjadi kesepakatan secara otomatis. Hal ini tentu saja memberikan hambatan terhadap pemenuhan syarat sahnya suatu kontrak yang tentu saja berakibat dari keabsahan terhadap kontrak tersebut, dimana dimungkinkan terjadinya perbedaan mengenai apa yang dinyatakan dengan keadaan sebenarnya.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian jual beli melalui media internet meliputi perlindungan hukum dalam perjanjian yaitu perlindungan hukum yang dibuat oleh penjual dalam bentuk aturan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak dan perlindungan hukum berasal dari UU ITE Pasal 25

yang mengatur tentang *privacy* berupa data pribadi penjual dan pembeli. Tentang alat bukti elektronik, telah disebutkan dalam Pasal 5 ayat (1) UU ITE yang menyatakan bahwa informasi dan atau dokumen elektronik dan atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah dan memiliki akibat hukum yang sah.

2. Faktor penghambat dalam transaksi internet yaitu terdiri dari hambatan secara khusus mengenai cacat produk, informasi dan *webvertising* yang tidak jujur, hambatan karena unsur, ruang dan waktu mengenai kepastian jangka waktu barang akan sampai kepada pembeli. Hambatan secara umum terbagi atas dua yakni hambatan mindset dan hambatan minat. Hambatan dalam keaslian data mengenai bukti-bukti dalam perjanjian online dimana bukti tersebut dapat dipalsukan melihat para pihak tidak bertemu secara langsung. Hambatan dalam keberadaan barang berupa informasi-informasi mengenai barang yang diperdagangkan serta hambatan pembuktian kecakapan para pihak dimana menurut Pasal 1320 salah satu syarat perjanjian yakni kecakapan untuk membuat suatu perjanjian, dalam perjanjian jual beli online hal ini sulit dibuktikan karena para pihak tidak saling bertemu secara langsung.

B. Saran

1. Para pengguna khususnya pembeli harus lebih berhati-hati untuk melakukan transaksi elektronik melalui internet. Pembeli harus cermat dan teliti membaca formulir yang ditawarkan oleh pelaku usaha dalam webstore agar kedepannya tidak terjadi suatu hal yang dapat menyebabkan kerugian yang disebabkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.
2. Hendaknya pengguna dalam transaksi elektronik khususnya penjual dapat menjamin barang yang diperjualbelikan dan beritikad baik serta tidak lepas

dalam bertanggung jawab, hal ini dikarenakan pembeli merasa dirugikan dalam melakukan perjanjian jual beli melalui internet sebab barang yang dibeli rusak didalam perjalanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin dan Zainal Asikin, 2010, *Pengantar Metode penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Bachtiar, Maryati, 2007, *Buku Ajar Hukum Perikatan*, Pusat Pengembangan Pendidikan Universitas Riau, Pekanbaru.
- Badruzaman, Mariam Darus, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- _____, 2001, *Aneka Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- _____, 2008, *Pengantar Hukum Bisnis: Menata Bisnis Modern di Era Global*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Budiono, Herlien, 2010, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*, Citra Aditya, Bandung.
- Indrajit, Ricardua Eko, 2001, *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, Elek Media Komputindo, Jakarta.
- Komputer, Tim Litbang Wahana , 2001, *Apa dan Bagaimana E-Commerce*, Andi, Yogyakarta.
- Lubis, M. Solly, 1994, *Filsafat Ilmu dan Penelitian*, Mandar Maju, Bandung.
- Makarim, Edmon, 2005, *Pengantar Hukum Telematika: Suatu Kompilasi Kajian*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Marzuki, Peter Mahmud, 2005, *Penelitian Hukum*, Kenacana Prenada Media, Jakarta.
- _____, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana Prenada Media, Jakarta.
- Pamungkasih, Rini, 2009, *101 Draf Surat perjanjian (Kontrak)*, Gradien Mediatama, Yogyakarta.
- Rahardjo, Satjipto, 2003, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas Media Nusantara, Jakarta.
- Riswandi, Budi Agus, 2003, *Hukum Dan Internet di Indonesia*, UII Press, Yogyakarta.
- Salim, H.S, 2003, *Hukum Kontrak; Teori dan teknik penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Satrio, J, 1992, *Hukum Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Simatupang, Richard Burton, 1999, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, Rineka Cipta, Bandung.
- Soekanto, Soerjono dan Sri madmuji, 2011, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, Raja grafindo Persada, Jakarta.
- Subekti, R, 1989, *Aneka Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- _____, 1995, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Intermasa, Jakarta.
- _____, 2002, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta.
- Sukarmi, 2011, *Cyber Law: Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, Pustaka sutra, Bandung.

- Sunggono, Bambang, 2011, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Suparni, Niniek, 2009, *Cyberspace: Problematika dan Antisipasi Pengaturannya*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Ustadiyanto, Riyeke, 2001, *Framework E-Commerce*, Andi, Yogyakarta.
- Waluyo, Bambang, 2002, *Peneletian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Widjaja, Gunawan, 2001, *Seri Hukum Bisnis Waralaba*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Atmoko, Indra Tri , 2013, “Perjanjian Jual Beli melalui media Toko Online Ditinjau Dari Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik”, *Jurnal*, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, Jawa Tengah Vol. 03 No.02.
- Nugraha, Rifan adi , 2014, “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online”, *Jurnal*, Serambi Hukum Vol.08 No. 02
- Nurain, Indah, 2010, *Kamus Bahasa Indonesia*, CV Duta Grafika, Bogor.
- Muliastuti, Lia catur, 2010, “Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Internet”, *Tesis*, Program Studi Magister Kenotariatan Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ramanda, Andre Prima, 2011, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Jual Beli Pakaian Secara Elektronik Melalui Media Internet (E-Commerce)”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Riau, Pekanbaru.
- Suseno, Wahyu Hanggono ,2008, “Kontrak Perdagangan Melalui Internet Ditinjau Dari Hukum Perjanjian”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Syaputra, Dimas Febrian, 2013, “Perlindungan Hukum Transaksi E-Commerce”, *Jurnal*, Fakultas Hukum Sebelas Maret, Surakarta.
- Team Pustaka Phoenix, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Terbaru*, PT. Media Pustaka Phoenix, Jakarta.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-undang Hukum Perdata (*Buergelijk Wetboek*).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008, Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843.

Fadilah, Ristianto , 2011, *Asas Kepastian Hukum*,
<http://www.scribd.com/dad46240963/Asas-Kepastian-Hukum>. diakses, tanggal 23 maret 2015.

<http://yahyazein.blogspot.com/2008/07/keadilan-dan-kepastian-hukum.html>. diakses, tanggal 23 maret 2015.