

**JUAL BELI ONLINE DENGAN KONDISI BARANG TIDAK LAYAK  
PADA SAAT DITERIMAPEMBELI DALAM PERSPEKTIF HUKUM  
PERDATA**

**Nafid Dwi Ardyan**

Universitas Dr. Soetomo  
[naviddwiardyan790@gmail.com](mailto:naviddwiardyan790@gmail.com)

**Subekti**

Universitas Dr. Soetomo  
[subekti@unitomo.ac.id](mailto:subekti@unitomo.ac.id)

**Wahyu Prawesti**

Universitas Dr. Soetomo  
[wahyu.prawesti@unitomo.ac.id](mailto:wahyu.prawesti@unitomo.ac.id)

**ABSTRAK**

Kontrak dalam konteks jual beli online dapat memberikan perlindungan bagi pembeli terhadap kondisi barang yang tidak layak pada saat diterima, Penyelesaian Hukum bagi Pihak yang menjual barang dalam kondisi tidak layak pada saat diterima oleh pembeli, Klausul yang dipersetujui oleh pelaku usaha dan konsumen tetap sah meskipun tanpa harus bertatap muka sepanjang isi perjanjian tersebut memenuhi unsur- unsur yang ada dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Meskipun dilakukan secara *online* dan tanpa tatap muka, perjanjian yang disetujui oleh kedua belah pihak tetap memiliki kekuatan mengikat layaknya undang-undang, sehingga kedua belah pihak yang menyetujui harus mendapatkan perlindungan hukum yang layak. Perlindungan hukum selaku konsumen sesuai Pasal 4 huruf h UU Perlindungan Konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Bentuk Tanggung jawab pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerusakan barang yang merugikan konsumen dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Pemberian ganti rugi tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kerusakan barang bukan merupakan kesalahan pelaku usaha, tetapi karena kesalahan konsumen.

**Kata Kunci:** *Jual Beli Online, Tanggungjawab, Barang tidak Layak*

**ABSTRACT**

Ensure that contracts in the context of online buying and selling can provide protection for buyers against conditions of goods that are not suitable when

received, legal solutions for parties who sell goods that are not suitable when received by the buyer, clauses that are agreed upon by business actors and consumers. remains valid even without having to meet face to face as long as the contents of the agreement fulfill the elements contained in Article 1320 of the Civil Code. Even though it is done online and without face to face, the agreement agreed to by both parties still has binding force like law, so that both parties who agree must receive appropriate legal protection. Legal protection as a consumer in accordance with Article 4 letter h of the Consumer Protection Law has the right to receive compensation, compensation and/or replacement if the goods and/or services received do not comply with the agreement or are not as they should be. The form of responsibility of business actors to provide compensation for damage to goods that harm consumers can be in the form of a refund or replacement of goods of the same type or equal value, or health care and/or providing compensation in accordance with the provisions of applicable laws and regulations. Compensation is provided within a period of 7 (seven) days after the transaction date. Providing compensation does not eliminate the possibility of criminal prosecution based on further evidence regarding the existence of an element of error. The provision of compensation does not apply if the business actor can prove that the damage to the goods was not the fault of the business actor, but was the fault of the consumer.

**Keywords:** *Online buying and selling, responsibility, unsuitable goods*

## A. PENDAHULUAN

Seiring dengan berjalannya waktu, ternyata perkembangan teknologi internet dalam praktik jual beli yaitu , menimbulkan akses positif dan akses negatif. Internet membawa akses positif bagi pihak produsen, perantara dan pelanggan (Anastasia Diana, 2001). Produsen bisa menjangkau lebih banyak konsumen, menentukan pasar sasaran secara lebih efektif dan melayani konsumen secara lebih baik dan memuaskan. Dalam transaksi melalui *online* semua formalitas yang bisa digunakan dalam transaksi konvensional dikurangi, di samping tentunya konsumen pun memiliki kemampuan untuk mengumpulkan dan membandingkan informasi seperti barang dan jasa secara lebih leluasa tanpa dibatasi oleh batas wilayah (*borderless*) (Dikdik M. Arif Mansyur dan Elisatris Gultom, 2005).

Seorang pengusaha, pedagang (*vendor*) ataupun korporasi dapat *display* atau memostingkan iklan atau informasi mengenai produk-produknya melalui sebuah *website* atau situs, baik melalui situsnya sendiri atau melalui penyedia layanan *website* komersial lainnya. Jika tertarik, konsumen dapat menghubungi melalui *website* atau *guestbook* yang tersedia dalam situs tersebut dan memprosesnya lewat *website* tersebut dengan menekan tombol “*accept*”, “*agree*” atau “*order*”. Pembayaran pun dapat segera diajukan melalui penulisan nomor kartu kredit dalam situs tersebut.

Namun disamping beberapa keuntungan yang ditawarkan seperti yang telah disebutkan di atas, transaksi *online* juga menyodorkan beberapa permasalahan baik yang bersifat psikologis, hukum maupun ekonomis. Permasalahan yang bersifat psikologis misalnya kebanyakan calon pembeli dari suatu toko *online* merasa

kurang nyaman dan aman ketika pertama kali melakukan keputusan pembelian secara *online*. Adanya keraguan atas kebenaran data, informasi atau *massage* karena para pihak tidak pernah bertemu secara langsung. Oleh karena itu, masalah kepercayaan (*trust*) dan itikad baik (*good faith*) sangatlah penting dalam menjaga kelangsungan transaksi.

Obyek dari suatu perjanjian intinya berupa prestasi baik berupa memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, ataupun tidak berbuat sesuatu. Prestasi berupa benda harus diserahkan kepada pihak lainnya. Penyerahan tersebut dapat berupa penyerahan hak milik atau kenikmatannya saja, sedangkan prestasi yang berupa tenaga atau keahlian harus dilakukan oleh pihak-pihak yang “menjual” tenaga atau keahlian. Pihak yang berhak atas prestasi disebut kreditur, sedangkan pihak yang wajib memenuhi prestasi adalah debitur (Unggul Pambudi Putra dan Java Creatiity, 2013).

Jual beli merupakan salah satu jenis perjanjian yang diatur dalam KUHPerdara, sedangkan *online* pada dasarnya merupakan model transaksi jual beli modern yang mengimplikasikan inovasi teknologi seperti internet sebagai media transaksi. Pelaksanaan jual beli secara *online* dalam praktiknya menimbulkan beberapa permasalahan, misalnya pembeli yang seharusnya bertanggung jawab untuk membayar sejumlah harga dari produk atau jasa yang dibelinya, tetapi tidak melakukan pembayaran. Bagi para pihak yang tidak melaksanakan tanggungjawabnya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dapat digugat oleh pihak yang merasa dirugikan untuk mendapatkan ganti rugi. Pasal 1320 KUHPerdara mengatur bahwa perjanjian harus memenuhi syarat sahnya perjanjian, yaitu sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat suatu perikatan, suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal (R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, 2004).

Apabila dipenuhi empat syarat sahnya perjanjian tersebut, maka perjanjian tersebut sah dan mengikat bagi para pihak. Dalam hal ini, jelas KUHPerdara ini sebagai regulasi hukum perikatan non elektronik, sehingga asas ini memberikan kebebasan kepada para pihak yang sepakat untuk membentuk suatu perjanjian dan menentukan sendiri bentuk serta isi suatu perjanjian. Masalah yang sering terjadi di lapangan adalah ketika pembeli memesan suatu barang kepada *online shopp*, namun ketika barang tersebut dikirim ternyata tidak sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan oleh si pembeli. Hal ini tentunya membuat si pembeli dirugikan karena barang yang dikirim tak sesuai dengan ekspektasinya. Ada beberapa *online shopp* yang mengganti atau menukar barang yang dikembalikan oleh konsumen, namun tidak sedikit juga *online shopp* yang enggan untuk mengganti barang yang dtelah dikirim oleh konsumen.

Fakta-fakta tersebut tentunya secara hukum akan memunculkan konflik antara konsumen dengan pihak penjual dalam hal ini *online shopp*. Padahal telah ada item-item yang telah disepakati antara konsumen dengan *online shopp* ketika akan bertransaksi melalui aplikasi yang ada. Keengganan pihak *online shopp* untuk mengganti barang yang dikembalikan oleh konsumen karena tak sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan oleh konsumen, akan berimbas kepada kerugian konsumen. Artinya perjanjian baku yang ada dalam aplikasi diabaikan oleh pihak penjual *online shopp*. Artinya UU Perlindungan Konsumen dalam hal ini belum

diaplikasikan dengan baik oleh penjual *online shopp*. Perjanjian jual beli yang telah disepakati oleh penjual dan pembeli seharusnya mengikat kedua belah pihak untuk mentaati isi perjanjian tersebut. Tidak dilaksanakannya isi perjanjian yang telah disepakati tersebut, mengakibatkan salah satu pihak harus memberikan ganti rugi kepada pihak lain.

## **B. METODE PENELITIAN**

Metodologi adalah suatu hal yang sangat penting dalam penelitian karena metodologi merupakan unsur mutlak yang harus ada dalam kegiatan penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian hukum yuridis normatif yang berfokus pada kajian peraturan perundang-undangan, keputusan pengadilan, asas-asas hukum, sistematika hukum, sinkronisasi hukum, penelitian terhadap sejarah hukum, dan penelitian perbandingan hukum (Pedoman Penulisan Tesis Program Studi Magister Ilmu Hukum, 2023). Penelitian ini merupakan penelitian normatif, artinya penelitian difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Penelitian yang akurat. Pendekatan tersebut dipakai untuk mengkaji peraturan perundang-undangan dan konsep hukum yang diteliti. Penelitian hukum normatif (*normative law research*) menggunakan studi kasus normatif berupa produk perilaku hukum, misalnya mengkaji Undang-Undang. Pokok kajiannya adalah hukum yang dikonsepsikan sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat dan menjadi acuan perilaku setiap orang.

Dalam penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan, dengan pendekatan tersebut akandidapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicari jawabannya. Sedangkan metode pendekatan yang digunakan adalah: Pendekatan Perundang-undang (*Statute Approach*) Peneliti melihat hukum sebagai sistem tertutup yang memiliki sifat-sifat *Comprehensive* adalah norma-norma hukum yang ada didalamnya terkait satu dengan yang lainnya, *All Inclusive* adalah hukum tersebut cukup mampu menampung permasalahan hukum yang ada sehingga tidak ada kekurangan hukum, dan *Systematic* adalah disamping antar satu dengan yang lainnya, norma hukum tersebut harus tersusun secara *hierarkis*. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*). Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) merupakan jenis pendekatan dalam penelitian hukum yang memberikan sudut pandang analisa penyelesaian permasalahan dalam penelitian hukum dilihat dari aspek konsep-konsep hukum yang melatar belakanginya, atau bahkan dapat dilihat dari nilai-nilai yang terkandung dalam penormaan sebuah peraturan yang berkaitan dengan konsep-konsep yang digunakan. Pendekatan ini menjadi penting sebab pemahaman terhadap pandangan atau doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum dapat menjadi pijakan untuk membangun argumentasi hukum ketika menyelesaikan isu hukum yang dihadapi. Pandangan atau doktrin akan memperjelas ide-ide dengan memberikan pengertian-pengertian hukum, konsep hukum, maupun asas hukum yang relevan dengan permasalahan.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan bahan hukum *primer*, bahan hukum *sekunder*, dan bahan hukum *tersier* untuk mendapatkan hasil yang *obyektif* dari penelitian ini, yaitu :a) Bahan Hukum *Primer*, yaitu Bahan hukum primer yang digunakan terdiri dari peraturan perundang-undangan, catatan resmi, risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan hakim. Dalam penelitian ini bahan

hukum primer yang digunakan adalah bahan-bahan hukum yang bersifat mengikat berupa : Undang-Undang Dasar RI Tahun 1945; Kitab Undang- undang Hukum Perdata (KUHPerdata); Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen b) Bahan Hukum *Sekunder*, yaitu bahan-bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, antara lain pustaka di bidang ilmu hukum, hasil penelitian di bidang hukum, artikel-arikel maupun jurnal ilmiah, baik dari koran maupun internet.c) Bahan Hukum *Tersier* Yaitu bahan yang memberikan petunjuk terhadap bahan hukum primer dan sekunder, terdiri dari Kamus Hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

Analisis pada penelitian hukum normatif adalah analisis deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah salah satu dari jenis penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif menampilkan data apa adanya tanpa proses manipulasi atau perlakuan-perlakuan lain. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menyajikan gambaran secara lengkap mengenai suatu kejadian atau dimaksudkan untuk mengekspos dan mengklarifikasi suatu fenomena yang terjadi (Rusandi & Rusli, 2021). Penelitian ini menggunakan tehnik analisis data dengan logika deduktif. Menurut Johnny Ibrahim yang mengutip pendapat Benard Arief Shiharta, *logika deduktif* merupakan suatu teknik untuk menarik kesimpulan dari hal yang bersifat umum menjadi kasus yang bersifat *individual* (Efendi & Ibrahim, 2016). Dalam penelitian ini, data diperoleh dengan melakukan inventarisasi sekaligus mengkaji dari penelitian studi kepustakaan, aturan perundang-undangan beserta dokumen- dokumen yang dapat membantu menafsirkan norma tersebut dalam mengumpulkan data, kemudian data itu diolah dan dianalisis untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Langkah- langkah yang dilakukan dalam menganalisa data pada penelitian ini yaitu: (a) Pengumpulan data, dengan cara mencatat data objektif yang diperoleh melalui observasi; (b) Reduksi Data, yaitu proses pemilihan, perumusan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi bahasan yang muncul dari catatan yang diperoleh di lapangan; (c) Penyajian Data, yaitu membuat kumpulan informasi yang tersusun, memberikan kemungkinan adanya suatu penarikan kesimpulan dan untuk pengambilan tindakan; dan (d) Menarik Kesimpulan, kesimpulan adalah tujuan yang ingin diperoleh pada catatan lapangan atau kesimpulan dapat ditinjau sebagaimana yang muncul dari data yang harus diuji kebenarannya dan kecocokannya yaitu untuk mencapai validitasnya.

### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Kontrak dalam konteks jual beli online dapat memberikan perlindungan bagi pembeli terhadap kondisi barang yang tidak layak pada saat diterima**

Penggunaan data digital sebagai media untuk membuat suatu perjanjian akan berimplikasi pada efisiensi kinerja perusahaan, terutama bagi perusahaan-perusahaan yang menjalankan aktivitas usahanya lewat jaringan teknologi internet. Namun, perjanjian yang dibuat dalam internet bukan berarti tidak menimbulkan masalah baru. Sejauh dapat diamati, permasalahan itu sangat terkait dengan upaya perlindungan konsumen. Secara teoretis dikatakan bahwa konsumen dapat menggunakan hukum sebagai alat proteksi bila perjanjian dianggap sah dan mengikat para pihak dalam perjanjian. Akibatnya akan muncul satu pertanyaan

sejak kapan perjanjian yang dibuat lewat teknologi internet itu dianggap sah dan mengikat para pihak.

Dalam *e-commerce* atau perdagangan elektronik, tidak ada pertemuan secara langsung atau *face to face* antara penjual dan pembeli seperti yang kita lakukan setiap hari. Melainkan melalui platform *online* atau aplikasi khusus yang memfasilitasi transaksi tersebut. Secara sederhana, *e-commerce* adalah bentuk perdagangan yang dilakukan secara *online* dengan memanfaatkan internet. *E-commerce* bisa dilakukan melalui komputer, laptop, sampai *smartphone*.

Dalam kontrak elektronik atas transaksi jual-beli *online* atau bisnis *e-commerce*, penjual maupun pembeli memiliki hak dan tanggung jawab masing-masing, jadi kontrak perdagangan transaksi jual-beli *online* melahirkan suatu aktivitas jual beli *online*, mengenai perlindungan hukum. Di Indonesia, setiap perjanjian yang dibuat oleh pihak-pihak harus mematuhi persyaratan sah yang dijelaskan dalam KUHPerdota. Dalam bisnis yang menggunakan *e-commerce*, hal ini juga sama berlakunya. Sepanjang syarat-syarat kontrak dipenuhi, keabsahan transaksi elektronik tidak dapat diragukan lagi. Meskipun dilakukan melalui proses elektronik, transaksi tetapsah dalam sistem hukum Indonesia selama terdapat kesepakatan di antara pihak, cakap pihak yang melakukannya, dan atas dasar yang sah.

Sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdota harus dipenuhi. Pada Pasal 1338 ayat (1) menyatakan bahwa perjanjian dalam *e-commerce*, meskipun dilakukan melalui internet, tetap mengikat kedua belah pihak, asalkan perjanjian tersebut dibuat secara sah dan memenuhi persyaratan sahnya perjanjian. Perjanjian ini berlaku sebagaimana undang-undang bagi pihak yang membuatnya, yang berarti pihak-pihak tersebut harus mematuhi perjanjian tersebut seperti mereka mematuhi undang-undang. Jika ada pelanggaran perjanjian atau penarikan kembali tanpa kesepakatan dari kedua belah pihak, maka hal ini dianggap sebagai pelanggaran hukum dengan konsekuensi hukuman hukum.

Secara hukum, perlindungan hukum terhadap sebuah perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdota dimana pasal ini memberikan jaminan bagi para pihak yaitu perlindungan hukum apabila terjadi suatu kesalahan atau pelanggaran dalam pelaksanaan perjanjian tersebut. Selain itu, Pasal 1320 juga mengatur bagaimana syarat sah suatu perjanjian terbentuk, yaitu adanya kesepakatan antara dua belah pihak, kecakapan dari pihak-pihak terkait, ada suatu hal tertentu, serta dibuat dengan sebab yang halal. Dalam pasal ini tidak hanya mengatur bagaimana perjanjian secara fisik, tetapi juga perjanjian yang dilakukan secara elektronik seperti jual beli *online* di *e-commerce*. Dari hal tersebut, maka suatu bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen dapat diurus secara hukum apabila mengalami kerugian akibat perjanjian jual beli tersebut

Selain itu, dalam transaksi *online*, konsumen juga memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan akurat tentang produk yang mereka beli. Ini berarti bahwa konsumen berhak untuk memperoleh informasi yang lengkap dan jelas tentang produk yang akan mereka beli. Dalam konteks perlindungan hukum terhadap pembeli barang, terdapat juga perlindungan terhadap hak konsumen untuk mendapatkan produk yang sesuai dengan kesepakatan dan informasi yang jelas terkait dengan produk yang dibeli. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan

hukum dalam perjanjian jual beli *online* sangat memperhatikan hak-hak konsumen terkait dengan kualitas produk dan informasi yang diterima.

Dalam Pasal 2 UUPK Nomor 8 Tahun 1999 mengatur bahwa hak-hak tersebut dilandasi dengan beberapa asas, yaitu:

- 1) Asas Manfaat, yaitu kedua belah pihak (penjual dan pembeli) mendapatkan manfaat dari jual beli tersebut tanpa ada yang merasa dirugikan.
- 2) Asas Keadilan, yaitu pembagian hak dan kewajiban bagi penjual dan pembeli haruslah adil, penjual memberikan barang atau jasa dan mendapatkan uang sebagai imbalan, sedangkan pembeli memberikan uang dan mendapatkan barang atau jasa yang sesuai.
- 3) Asas Keseimbangan, yaitu peran hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak adalah samarata sesuai dengan aturan yang berlaku.
- 4) Asas Keamanan dan Keselamatan, dimana konsumen dapat memanfaatkan produk yang dibelinya tanpa mengganggu keselamatan dirinya.
- 5) Asas Kepastian Hukum, dengan adanya aturan ini maka semua tindakan jual beli tersebut memiliki aturan yang jelas.

*E-commerce* pada hakekatnya adalah perjanjian perdagangan biasa, hanya saja media perjanjiannya bukan pasar riil, melainkan “pasar maya” atau virtual market. Sebagaimana perjanjian pada umumnya, maka perjanjian *e-commerce* wajib tunduk pada isi buku tiga KUH Perdata, khususnya pada bagian umum. Hal ini diatur secara tegas dalam Pasal 1319 KUHPerdata yang menjelaskan Pasal 1338 KUH Perdata.

Dalam sebuah perjanjian antara konsumen dan produsen harus menerapkan prinsip keadilan. Menurut Pasal 1313 KUHPerdata menyatakan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Berdasarkan penjelasan Pasal 1313 KUHPerdata dapat memberikan penjelasan bahwa para subjek yang melakukan perjanjian yaitu pelaku usaha dan konsumen memiliki kedudukan yang sama. Dengan demikian, apabila salah satu pihak melakukan wanprestasi, maka para pihak tersebut memiliki kedudukan hukum yang sama di mata hukum.

Konsep tanggung jawab hukum berhubungan dengan konsep kewajiban hukum, bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi bila perbuatannya bertentangan. Tanggung jawab hukum dapat dibedakan atas pertanggungjawaban individu dan pertanggungjawaban kolektif. Pertanggungjawaban individu adalah tanggung jawab seseorang atas pelanggaran yang dilakukannya sendiri, sedangkan pertanggungjawaban kolektif adalah tanggung jawab seorang individu atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain.

Namun mengenai tanggung jawab terhadap setiap kerugian yang diderita oleh konsumen sudah sepatutnya dibebankan kepada pelaku usaha jual beli *online*, karena selama proses transaksi berlangsung dari pihak pelaku usaha jual beli *online* lah yang berhadapan langsung secara digital dengan konsumen.

Menurut analisis penulis persoalan ini secara tegas diatur dalam Pasal 8 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen yang melarang pelaku usaha untuk memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai

dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diterima dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang.

Menurut R. Subekti, wanprestasi adalah kelalaian atau kealpaan yang dapat berupa 4 macam kondisi yaitu (Subekti, 2010):

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
2. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
3. Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat;
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Jika salah satu dari 4 macam kondisi tersebut terjadi, maka Anda secara perdata dapat menggugat penjual online dengan dalih terjadi wanprestasi (misalnya, barang yang Anda terima tidak sesuai dengan spesifikasi barang yang dimuat dalam display home page/web site). Dalam hal pelaku usaha atau penjual ternyata melakukan penipuan, misalnya menggunakan identitas palsu atau melakukan tipu muslihat dalam jual beli online, maka ia dapat juga dipidana berdasarkan Pasal 378 KUHP *jo.* Pasal 28 ayat (1) UU ITE.

Berdasarkan prinsip utama transaksi secara *online* di Indonesia masih lebih mengedepankan aspek kepercayaan atau “*trust*” terhadap penjual maupun pembeli. Prinsip keamanan infrastruktur transaksi secara *online* seperti jaminan atas kebenaran identitas penjual/pembeli, jaminan keamanan jalur pembayaran (*payment gateway*), jaminan keamanan dan keandalan *website electronic commerce* belum menjadi perhatian utama, terlebih pada transaksi berskala kecil sampai medium dengan nilai nominal transaksi yang tidak terlalu besar (misalnya transaksi jual beli melalui jejaring sosial, komunitas *online*, toko *online*, maupun blog).

Meskipun dilakukan secara *online* dan tanpa tatap muka, perjanjian yang disetujui oleh kedua belah pihak tetap memiliki kekuatan mengikat layaknya undang-undang, sehingga kedua belah pihak yang menyetujui harus mendapatkan perlindungan hukum yang layak. Begitupun dengan pelaksanaan jual beli melalui *e-commerce* dengan sistem pembayaran *cash on delivery* (COD), konsumen harus mendapatkan haknya secara penuh untuk mendapatkan produk sesuai dengan deskripsi dan kualitas, serta penjual harus menerima haknya yaitu pembayaran sesuai dengan yang tertera pada laman *e-commerce*. Perlindungan hukum selaku konsumen sesuai Pasal 4 huruf h UU Perlindungan Konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Di sisi lain, pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Pelaku usaha yang melanggar larangan memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai janji dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen dengan pidana penjara paling lama 5 tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2 miliar.

#### **Penyelesaian Hukum bagi Pihak yang menjual barang dalam kondisi tidak layak pada saat diterima oleh pembeli**

Penyelesaian sengketa yang ditempuh untuk menyelesaikan kasus adanya

barang cacat tersembunyi sebagai akibat dari adanya hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen sebagai subjek hukum para pihak yang melakukan ikatan perjanjian jual beli di mana mekanisme hukum yang tepat adalah melalui jalur arbitrase karena jalur penyelesaian tersebut para pihak dapat menentukan sendiri mengenai tempat penyelesaian hukumnya serta siapa yang akan menjadi arbiter serta solusi apa yang diinginkan oleh masing-masing pihak di mana penyelesaian hukum arbitrase lebih cepat sehingga dapat menghemat waktu serta biaya yang dikeluarkan oleh para pihak yang bersengketa.

Sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal, yaitu karena adanya pelaku usaha yang tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana di atur di dalam undang-undang, yang dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum dan karena pelaku usaha atau konsumen tidak mentaati isi perjanjian kontrak yang dikategorikan sebagai wanprestasi atau ingkar janji. Dikarenakan tidak ada batasan mengenai pengertian sengketa konsumen dalam undang-undang maka dapat didefinisikan bahwa yang dimaksud sengketa konsumen ialah sengketa yang terjadi antara konsumen sebagai pengguna barang atau jasa disatu pihak dengan pelaku usaha atau produsen di pihak lain yang dianggap telah melanggar hak-hak konsumen.

Sengketa konsumen juga dapat diartikan sebagai sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum, baik keperdataan, pidana maupun tata usaha negara. Oleh karena itu, tidak digunakan istilah “sengketa transaksi konsumen” karena yang terakhir ini berkesan lebih sempit, yang hanya mencakup aspek hukum keperdataan. Pasal 1365 KUHPerduta tidak membedakan kesalahan dalam bentuk kesengajaan (*opzet-dolus*) dan kesalahan dalam bentuk kurang hati-hati (*culpa*), dengan demikian hakim harus dapat menilai dan mempertimbangkan berat ringannya kesalahan yang dilakukan seseorang dalam hubungannya dengan perbuatan melawan hukum ini, sehingga dapat ditentukan ganti kerugian yang seadil-adilnya.

Seseorang tidak dapat dituntut telah melakukan perbuatan melawan hukum, apabila perbuatan tersebut dilakukan dalam keadaan darurat/*noodweer*, *overmacht*, realisasi hak pribadi, karena perintah kepegawaian atau salah sangka yang dapat dimaafkan. Apabila unsur kesalahan dalam suatu perbuatan dapat dibuktikan maka ia bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan perbuatannya tersebut, namun seseorang tidak hanya bertanggungjawab atas kerugian yang disebabkan kesalahannya sendiri, tetapi juga karena perbuatan yang mengandung kesalahan yang dilakukan oleh orang-orang yang menjadi tanggungannya, barang-barang yang berada di bawah pengawasannya serta binatang-binatang peliharaannya, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1366 sampai dengan Pasal 1369 KUHPerduta.

Menurut Hukum Perdata perlindungan hukum yang dapat diperoleh konsumen mengenai adanya jual beli barang yang mengandung cacat tersembunyi yaitu telah diatur di dalam Pasal 1365 KUHPerduta tentang Perbuatan Melawan Hukum, Pasal 1504 KUHPerduta, dijelaskan bahwa penjual harus menanggung adanya cacat tersembunyi sehingga barang tidak dapat digunakan dan apabila pembeli mengetahui adanya cacat tersebut maka pembeli tidak akan membeli atau membeli dengan sebagian harga. Dan Pasal 1508 dan Pasal 1509 KUHPerduta mengenai pengembalian uang sesuai dengan jumlah yang telah dikeluarkan oleh

konsumen. Dalam Perlindungan Konsumen, bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam permasalahan jual beli dapat berupa perlindungan hukum secara preventif maupun perlindungan hukum secara represif.

Tindakan yang dilakukan apabila terjadi wanprestasi dalam transaksi *e-commerce* yaitu melalui upaya hukum. Bagi pihak yang menjadi korban wanprestasi dapat melakukan beberapa cara, yaitu:

a. Litigasi

Litigasi ialah proses untuk menyelesaikan suatu perkara atau perselisihan hukum di muka pengadilan. Melalui proses litigasi, setiap pihak yang berperkara memiliki kesempatan untuk mengajukan gugatan dan bantahan.

b. Non-litigasi

Non-Litigasi merupakan penyelesaian sengketa di luar muka pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat berupa arbitrase, mediasi, dan konsiliasi. Arbitrase adalah salah satu cara untuk menyelesaikan suatu perkara perdata di luar peradilan umum, mediasi merupakan penyelesaian sengketa dengan menghadirkan pihak ketiga yang sebagai penengah, sedangkan konsiliasi adalah merupakan cara untuk menyelesaikan suatu perkara dimana pihak yang berperkara setuju untuk menghadirkan konsiliator yang kemudian akan menyelesaikan permasalahan di antara pihak yang bersengketa dengan cara bertemu dengan masing-masing pihak secara terpisah. Apabila upaya melalui non litigasi tidak menemukan titik terang, maka pihak yang mengalami sengketa atau pihak yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan melalui pengadilan (S. Hasibuan & N. Rahmania, 2020)

Penyelesaian sengketa dalam proses pengadilan membutuhkan waktu yang relatif lama sehingga membuat para pihak memilih penyelesaian alternatif dengan biaya dan waktu yang relatif lebih ringan dan cepat dengan melakukan musyawarah. Lembaga alternatif penyelesaian sengketa telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif penyelesaian sengketa dalam Pasal 1 ayat (1) yang berbunyi “Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.”

Menurut analisis penulis dalam menjalankan kegiatan promosi, perusahaan harus memperhatikan berbagai aspek terutama yang terkait dengan kondisi sosial dan budaya masyarakat. Iklan-iklan yang sudah berhasil menarik pembeli yang dilakukan di suatu negara tidak serta merta dapat dilakukan di negara yang sedang berkembang. Di negara- negara yang sedang berkembang di mana nilai-nilai keagamaan masih sangat kental, perusahaan harus menaruh perhatian yang khusus dalam pemasangan iklan. Pencitraan suatu produk melalui personifikasi seorang bintang film perempuan dengan pakaian yang tidak sesuai dengan nilai budaya setempat akan mengundang proses masyarakat. Hal ini telah terjadi beberapa tahun yang lalu dan protes masyarakat tidak berlanjut karna produsen pemasang iklan segera merubah tampilan iklannya. Masih ada beberapa contoh bentuk-bentuk komunikasi pemasaran lainnya yang kurang sesuai dengan nilai-nilai social kemasyarakatan. Sekali kagi tanggung jawab sosial para produsen meliputi wilayah yang sangat luas dan perlu mendapat perhatian sebagaimana mestinya.

Salah satu upaya untuk mengatasi dan menyelesaikan masalah-masalah

tersebut adalah dengan menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, efisien dan biaya murah, yang tidak dapat ditunda untuk mencapai kepercayaan semua pihak (produsen atau penjual dan konsumen) dalam kegiatan bisnis atau perdagangan.

Adapun penentuan hukum dan pengadilan (yurisdiksi) mana yang berwenang untuk meninjau atau mengadili perselisihan dalam kasus barang cacat tersembunyi, hal ini biasanya menjadi masalah ketika kedua belah pihak ingin mengadakan kontrak, meskipun pada akhirnya dalam transaksi regular relatif mudah untuk menentukan undang-undang mana yang akan diberlakukan. Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UUAAPS).

Hal ini dapat diketahui dari isi Pasal 19 ayat (1) juncto Pasal 28 UUPK yang menyatakan sebagai berikut: Pasal 19 ayat (1) UUPK: Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan dan Pasal 28 UUPK: Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22 dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Bahwa perlindungan kepada konsumen antara lain diberikan dengan jalan membebaskan mereka dari beban untuk membuktikan bahwa kerugian konsumen timbul akibat kesalahan dalam proses produksi, adalah tidak mungkin mengandaikan bahwa semua konsumen memahami seluk-beluk proses produksi, apalagi membuktikan adanya kelalaian atau kesalahan dalam proses tersebut.

Dasar pemikiran dari Teori Pembalikan beban Pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Asas ini cukup memberikan perlindungan bagi konsumen. Walaupun beban pembuktian ada pelaku usaha tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan si tergugat.

Penyelesaian hukum untuk mencegah konsumen tidak dirugikan akibat barang yang digunakan dalam keadaan rusak melalui pemenuhan kewajiban pelaku usaha untuk melaksanakan kegiatan usaha dengan beritikad baik. Berdasarkan pada Pasal 45 Ayat (2) yang membagi penyelesaian sengketa konsumen ke dalam dua bagian yaitu: 1) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan (Non Litigasi) Penyelesaian melalui jalur non litigasi dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan cara Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase.

Kelanjutnya 2) Penyelesaian sengketa melalui pengadilan (Litigasi) Penyelesaian sengketa konsumen menggunakan jalur litigasi merupakan penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Selanjutnya Pelaku usaha harus memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang yang diperdagangkan tidak sesuai dengan perjanjian.

#### **D. PENUTUP**

##### **Simpulan**

Dalam perspektif hukum perdata Indonesia, jual beli online dengan kondisi

barang yang tidak layak saat diterima pembeli dapat dikategorikan sebagai wanprestasi atau pelanggaran terhadap perjanjian jual beli. Dalam hal ini, penjual berkewajiban untuk menyerahkan barang sesuai dengan yang telah disepakati dalam perjanjian. Apabila barang yang diterima pembeli tidak sesuai dengan deskripsi, cacat, atau tidak layak, maka pembeli berhak untuk mengajukan klaim, baik dalam bentuk pengembalian barang, penggantian barang, atau tuntutan ganti rugi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, baik dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) maupun dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Hal ini menunjukkan bahwa hak-hak konsumen perlu dilindungi dalam transaksi jual beli online untuk memastikan keadilan dan perlindungan yang memadai bagi pembeli.

#### **Saran**

1. Bagi Penjual:
  - 1) **Transparansi dan Keterbukaan:** Penjual wajib memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai kondisi barang, termasuk deskripsi, foto, dan informasi terkait kualitas barang. Hal ini penting untuk menghindari potensi sengketa di kemudian hari.
  - 2) **Pengecekan Kualitas Barang:** Sebelum barang dikirimkan, penjual perlu memastikan bahwa barang dalam kondisi baik dan sesuai dengan deskripsi yang diberikan untuk meminimalkan risiko klaim dari pembeli.
  - 3) **Kepatuhan terhadap Regulasi Perlindungan Konsumen:** Penjual harus memahami dan mengikuti ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk menjaga hak-hak konsumen.
2. Bagi Pembeli:
  - 1) **Menyimpan Bukti Transaksi:** Pembeli disarankan untuk selalu menyimpan bukti transaksi, komunikasi, dan foto barang yang diterima sebagai bahan bukti jika terjadi masalah terkait kualitas atau kondisi barang.
  - 2) **Membaca Ketentuan dan Kebijakan Toko:** Pembeli harus memeriksa kebijakan pengembalian barang atau garansi yang ditawarkan oleh penjual untuk mengetahui hak-hak mereka dalam situasi barang tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdulkadir, Muhammad, (1992), *Hukum Perikatan*, Bandung, Citra Aditya Bakti.
- Cita Yustisia, (2013), *Transaksi elektronik*, Jakarta:Gramedia Pustaka
- Az. Nasution, (2014), *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Jakarta:Diadit Media.
- Dewi, Eli Wurua, (2015), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Harjo nomor (2008). *Konstitusi sebagai Rumah Bangsa. Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi*. Jakarta:Konstitusi Press.
- Hernoko, Agus Yudha, (2010), *Hukum Perjanjian (Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial)*, Jakarta, Kencana.
- Marzuki, Petter Mahmud, (2010), *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta, Kencana.
- Mertokusumo, (2003), Sudikno, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Liberty.

- Muchsin. (2003). *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. Surakarta. Universitas Sebelas Maret.
- M. Marwan dan Jimmy. P, (2009), *Kamus Hukum*, Surabaya:Reality Publisher.
- N.H.T. Siahaan, (2005). *Hukum Konsumen:Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Penerbit Panta Rei, Jakarta.
- Nugroho, (2016), Adi Sulisty, *E-Commerce Teori dan Implementasi*, Yogyakarta:Ekulibria. Prasetyo, Teguh,dkk, (2005), *Bisnis E-Commerce Studi:Sistem Keamanan DanHukum di Indonesia*, Yogyakarta:Pustaka Belajar.
- Prodjodikoro, Wirjono, (1992), *Asas-Asas Hukum Perdata*, Sumur, Bandung , Rahardjo, Satjipto, (2000), *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- R. Subekti, (1989), *Aneka Pejanjian*, Bandung:PT. Citra Aditya Bakti.
- Shidarta, (2000), *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta:Grasindo.
- Soekanto, Soerjono & Sri Mamudji, (2009), *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*,PT. Jakarta, Raja rafindo Persada, Cet 11.
- Soeroso, (2006), *Pengantar Ilmu Hukum*, Yogyakarta:Sinar Grafika, cetakan kedelapan. Suharnoko, (2004), *Hukum Perjanjian:Teori dan Analisis Kasus*, Jakarta:Kencana.
- \_\_\_\_\_,dan Tjirosudibio, (2016), *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata,.Dikutip dari Abdul Halim Barkatullah, Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Ctk. Pertama, Bandung:Nusa Media.
- Suharnoko, (2004), *Hukum Perjanjian:Teori dan Analisis Kasus, Kencana*, Jakarta.
- Sukarmi, (2008). *Cyber Law:Kontrak Elektronik Dalam Bayang Bayang Pelaku Usaha*, Pustaka Sutra: Bandung.
- Ustadiyanto, Riyeye, (2001), *Framework E-Commmerce*, Yogyakarta, Andi.
- Yustisia, Cita, (2013), *Transaksi elektronik*, Jakarta:Gramedia Pustaka.
- Zulham, (2013), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kharisma Putra Utama, Cet 1.