

Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi yang Terjadi Dalam Transaksi Jual Beli Online (Studi Penelitian di Kota Batam)

Aris Munandar¹ Laily Washliati² Titik Aminah³ Fadlan⁴ Christiani Prasetyasari⁵

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Batam, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia^{1,2,3,4,5}

Email: arismun9@gmail.com¹ laily.w14@gmail.com² notarisppattitikaminah@gmail.com³ fadlan@univbatam.ac.id⁴ christiani.prasetyasari@gmail.com⁵

Abstrak

Perjanjian jual beli online e-commerce yang dilakukan oleh para pihaknya bukan seperti layaknya perjanjian jual beli pada umumnya, tetapi perjanjian jual beli online tersebut dapat dilakukan meskipun tanpa adanya pertemuan secara langsung antara kedua belah pihak, perjanjian tersebut diantara pihak dilajukan secara elektronik. Salah satu pokok permasalahan hukum yang dapat timbul dari transaksi jual beli online yaitu terjadi wanprestasi dalam transaksi jual beli online. Seperti di Kota Batam, sering terjadi wanprestasi dalam transaksi jual beli secara online. Penelitian ini membahas tentang pengaturan hukum terhadap perlindungan konsumen terhadap wanprestasi yang terjadi dalam transaksi jual beli online dan bagaimana pelaksanaan, faktor kendala dan solusi perlindungan konsumen terhadap wanprestasi yang terjadi dalam transaksi jual beli online. Metode penelitian skripsi ini adalah yuridis normatif (legal reasearch) melalui studi kepustakaan dengan pendekatan yuridis empiris (yuridis sosiologis) melalui studi lapangan yang bertujuan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris. Pengaturan hukum terhadap perlindungan konsumen terhadap wanprestasi yang terjadi dalam transaksi jual beli online yaitu Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur terkait kewajiban memiliki itikad baik dan tanggung jawab dari penjual untuk dapat memenuhi hak-hak konsumen sebagaimana seharusnya dan melakukan proses penyelesaian terhadap apapun keluhan konsumen terkait dengan produk yang dijual, dan juga diatur mengenai ketentuan pidana terkait transaksi jual beli secara online dalam beberapa pasal Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap wanprestasi yang terjadi dalam transaksi jual beli online yaitu belum berjalan dengan optimal dikarenakan masih banyak konsumen yang dirugikan akibat wanprestasi dari pembelian produk secara online tidak bisa mendapatkan pemenuhan hak atau tanggung jawab dari pihak penjual disebabkan oleh beberapa faktor kendala seperti kurangnya regulasi spesifik yang mengatur terkait perlindungan konsumen di era digital, rendahnya kesadaran hukum Masyarakat terutama konsumen, keterbatasan teknologi, dan proses penyelesaian sengketa yang kurang efisien. Solusi untuk mengatasi hal tersebut yaitu perlu adanya regulasi baru, perlu ditingkatkan edukasi kepada masyarakat terkait perlindungan konsumen di era digital, perlu ada pengembangan teknologi, dan diperlukan kinerja BPSK yang lebih optimal. Disarankan kepada pemerintah agar memperbaharui regulasi yang lebih tegas dan meningkatkan kinerja BPSK terkait dengan perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online di era digital. Disarankan kepada masyarakat agar bisa membedakan penjual yang kredibel atau tidak dalam memilih sebagai referensi untuk membeli suatu barang dalam transaksi online.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Wanprestasi, Jual Beli Online



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Suatu perjanjian jual beli online melalui internet dianggap sah apabila memenuhi syarat subyektif dan syarat obyektif, pemenuhan atas syarat tersebut berakibat pada perjanjian yang telah dibuat menjadi sah. Perjanjian juga mengikat bagi para pihak mengenai hak dan

kewajibannya, sehingga pemenuhan syarat sahnya suatu perjanjian mutlak untuk dipenuhi. Apabila dikemudian hari terjadi suatu permasalahan atau sengketa maka penyelesaiannya dapat didasarkan pada perjanjian yang sudah disepakati. E-commerce merupakan aktivitas pembelian dan penjualan melalui jaringan internet dimana pembeli dan penjual tidak bertemu secara langsung, melainkan berkomunikasi melalui media internet. Online shop sendiri, termasuk dalam kategori E-commerce, dikarenakan dalam transaksinya sendiri, online shop memberikan sedikit ruang kepada konsumen untuk dapat memilih terlebih dahulu jenis barang atau jasa sesuai kebutuhannya, melalui grafts yang dapat diakses melalui internet itu sendiri tanpa harus takut terkendala jarak untuk kemudian melakukan kesepakatan dengan penjualnya dalam bentuk pembayaran, setelah dicapainya kesepakatan.

Masalah yang dihadapi dalam transaksi ini adalah mengenai kepercayaan dimana ketika seseorang yang melakukan perannya sebagai konsumen melakukan transaksi dengan pihak penjual maka menurut KUHPerduta dua orang tersebut telah mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.² Dalam hal mengikatkan diri ini berarti penjual mengikatkan diri pada pembeli begitu juga sebaliknya. Namun konsep ini kembali lagi hanya berlaku apabila memenuhi syarat sah perjanjian yaitu; Adanya kesepakatan kedua belah pihak; Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum; Adanya objek; Adanya kausa yang halal. Dalam bisnis online itu sendiri sebenarnya adalah sebuah bentuk perikatan yang telah memenuhi bentuk nya sendiri yang diaplikasikan dalam bentuk pemanfaatan media teknologi informasi dan komunikasi tanpa harus dilakukan secara formal yang mengacu kepada kesepakatan kedua belah pihak sesuai dengan Asas konsensualisme. Aturan hukum yang ada tidak serta-merta memperkuat sahnya perjanjian antara kedua belah pihak yang tersebut.

Menurut asas konsensualisme, suatu perjanjian lahir pada detik tercapainya kesepakatan atau persetujuan antara kedua belah pihak mengenai hal-hal yang pokok dari apa yang menjadi objek perjanjian. Dengan demikian, untuk mengetahui apakah telah lahirnya suatu perjanjian dan bila dilahirkan, harus dipastikan apakah telah tercapai kesepakatan. Kesepakatan dalam perjanjian, pada dasarnya merupakan perwujudan dari kehendak dua pihak atau lebih dalam perjanjian tersebut, mengenai hal-hal yang mereka kehendaki untuk dilaksanakan, mengenai cara melaksanakannya, mengenai saat pelaksanaannya dan mengenai pihak yang berkewajiban untuk melaksanakan hal-hal yang telah disepakati tersebut. Dalam hal yang demikian maka kesepakatan belum tercapai. Keadaan tawar menawar ini akan terus berlanjut hingga pada akhinya kedua belah pihak mencapai kesepakatan mengenai hal-hal yang harus dipenuhi dan dilaksanakan oleh para pihak dalam perjanjian tersebut. Kesepakatan dalam perjanjian, pada dasarnya merupakan perwujudan dari kehendak dua pihak atau lebih dalam perjanjian tersebut, mengenai hal-hal yang mereka kehendaki untuk dilaksanakan, mengenai cara melaksanakannya, mengenai saat pelaksanaannya dan mengenai pihak yang berkewajiban untuk melaksanakan hal-hal yang telah disepakati tersebut.

Selain itu, Pasal 1338 ayat (3) KUHPerduta juga menyebutkan bahwa, "Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik", Pasal ini bermakna perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak harus dilaksanakan sesuai dengan kepatutan dan keadilan. Secara teoritis asas itikad baik dapat dibedakan menjadi dua: Itikad baik subjektif, yaitu sebelum perjanjian dilaksanakan para pihak harus menunjukkan kejujuran. Biasanya itikad baik subjektif ada pada tahap negosiasi, dimana para pihak secara terbuka memberikan informasi yang sesungguhnya tentang siapa dirinya dengan memberikan bukti berupa dokumen tentang dirinya (misalnya dokumen Anggaran Dasar jika pihak dalam perjanjian adalah badan hukum PT) dan pihak lain wajib memeriksa dengan teliti. Itikad baik objektif, yaitu pada saat pelaksanaan perjanjian harus sesuai dengan kepatutan atau keadilan.

Perjanjian jual beli online e-commerce yang dilakukan oleh para pihaknya bukan seperti layaknya perjanjian jual beli pada umumnya, tetapi perjanjian jual beli online tersebut dapat dilakukan meskipun tanpa adanya pertemuan secara langsung antara kedua belah pihak, perjanjian tersebut diantara pihak dilajukan secara elektronik. Perjanjian jual beli online antar pihaknya dilakukan dengan mengakses web yang disediakan, berisi klausul atau perjanjian yang dibuat oleh pihak pertama (penjual), dan pihak kedua atau pihak lain (pembeli) tanpa perlu membubuhkan tanda tangan seperti perjanjian jual beli pada umumnya, tetapi menggunakan tanda tangan elektronik atau digital signature, sehingga para pihak tidak perlu bertemu langsung untuk mengadakan suatu perjanjian. Salah satu pokok permasalahan hukum yang dapat timbul dari transaksi jual beli online yaitu terjadi wanprestasi dalam transaksi jual beli online. Fokus penelitian ini dapat diberikan pada wanprestasi yang terjadi dalam konteks transaksi jual beli online. Ini melibatkan identifikasi dan analisis elemen-elemen yang membentuk wanprestasi, seperti kewajiban kontraktual, kegagalan untuk memenuhi kewajiban tersebut, dan dampaknya terhadap konsumen.

Selain itu, penelitian ini dapat melibatkan analisis upaya perlindungan konsumen yang tersedia untuk menyelesaikan sengketa yang timbul akibat wanprestasi dalam transaksi jual beli online. Ini termasuk mekanisme alternatif penyelesaian sengketa, seperti mediasi atau arbitrase, serta peran lembaga- lembaga yang terlibat dalam menangani sengketa konsumen. Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui pengaturan hukum terhadap perlindungan konsumen terhadap wanprestasi yang terjadi dalam transaksi jual beli online dan untuk mengetahui pelaksanaan, faktor kendala dan solusi perlindungan konsumen terhadap wanprestasi yang terjadi dalam transaksi jual beli online.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian normatif dengan menggunakan pendekatan kasus, pendekatan konseptual, dan pendekatan undang-undang. Pendekatan kasus dan konseptual mengedepankan kajian-kajian teori dari ahli-ahli hukum. Pendekatan undang- undang menggunakan peraturan-peraturan sebagai pedoman atau landasan dalam penelitian ini. Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian ini yaitu: ini menggunakan pendekatan secara yuridis normatif dan yuridis empiris. Pendekatan secara yuridis normatif adalah pendekatan yang dilakukan secara teoretis dengan cara mempelajari perundang- undangan, teori-teori dan konsep-konsep yang berhubungan dengan permasalahan yang akan penulis teliti. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Batam tepatnya dilaksanakan pada tempat-tempat yang menjalankan transaksi jual beli online di wilayah Kota Batam. Populasi adalah jumlah penghuni, baik manusia maupun makhluk hidup lainnya di suatu satuan tempat atau lingkungan tertentu.²⁵ Seringnya diartikan populasi sebagai sekelompok orang yang menempati suatu wilayah. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh produsen dan konsumen serta pihak-pihak lain seperti ekspedisi yang terlibat dalam transaksi jual beli online. Sampel adalah sebagian untuk diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengaturan Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi yang Terjadi Dalam Transaksi Jual Beli Online

Secara teoritis, sengketa jual beli online antara penjual melawan pembeli beritikad baik, dapat diasumsikan sebagai perselisihan antara seseorang tak dapat mengalihkan sesuatu melebihi dari apa yang dimilikinya yang membela gugatan pemilik asal, berhadapan dengan itikad baik yang melindungi pembeli beritikad baik. Mahkamah Agung telah mencoba untuk

menyatukan pandangan- pandangan tersebut, melalui kesepakatan Rapat Pleno Kamar Perdata yang tertuang dalam Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA) Nomor 7/2012. Di dalam butir ke-IX dirumuskan bahwa: “Perlindungan harus diberikan kepada pembeli yang itikad baik sekalipun kemudian diketahui bahwa penjual adalah orang yang tidak berhak”. Pendekatan hukum perlindungan konsumen dalam transaksi jual Beli secara online dengan pendekatan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebagai salah satu pelanggaran terhadap hak konsumen. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa hak konsumen adalah:

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak unduk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Terkait dengan persoalan jual beli online yang terjadi di Kota Langsa yang dialami oleh Muharram pada saat membeli sebuah handphone merek Blackberrry dari sebuah online shop yang ada di Batam, pembeli merasa dirugikan akibat tidak ada itikad baik dari pihak penjual. Oleh karena itu, lebih tegas Pasal 8 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Berdasarkan pasal tersebut, ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diterima dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang. Selaku konsumen sesuai Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, pelaku usaha itu sendiri sesuai Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, pelaku usaha dapat dipidana pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah). Kontrak Elektronik dan perlindungan konsumen berdasarkan Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem Transaksi

Elektronik, transaksi jual beli yang meskipun dilakukan secara online tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan. Persetujuan untuk membeli barang secara online dengan cara melakukan klik persetujuan atas transaksi merupakan bentuk tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan dalam kesepakatan pada transaksi elektronik. Tindakan penerimaan tersebut biasanya didahului pernyataan persetujuan atas syarat dan ketentuan jual beli secara online yang dapat kami katakan juga sebagai salah satu bentuk Kontrak

Dengan demikian, pada transaksi elektronik yang dilakukan, pembeli dapat menggunakan instrumen Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan/atau Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem Transaksi Elektronik sebagai dasar hukum untuk menyelesaikan permasalahan. Terkait dengan perlindungan konsumen, Pasal 49 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem Transaksi Elektronik menegaskan bahwa Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Pada ayat berikutnya lebih ditegaskan lagi bahwa Pelaku Usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan. Pasal 49 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem Transaksi Elektronik mengatur khusus tentang hal tersebut, yakni Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi.

Selain kedua ketentuan tersebut di atas, apabila ternyata barang yang Anda terima tidak sesuai dengan foto pada iklan toko online tersebut (sebagai bentuk penawaran), pembeli juga dapat menggugat Pelaku Usaha (dalam hal ini adalah penjual) secara perdata dengan dalih terjadinya wanprestasi atas transaksi jual beli yang dilakukan dengan penjual. Wanprestasi adalah kelalaian atau kealpaan yang dapat berupa 4 macam kondisi yaitu: Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya; Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan; Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat; 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 diterima tidak sesuai dengan spesifikasi barang yang dimuat dalam display home page/web site). Pidana penipuan dalam transaksi jual beli secara online. Hal yang perlu diingat adalah bahwa jual beli secara online pada prinsipnya adalah sama dengan jual beli secara faktual pada umumnya. Hukum perlindungan konsumen terkait transaksi jual beli online pun sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya tidak berbeda dengan hukum yang berlaku dalam transaksi jual beli secara nyata. Pembedanya hanya pada penggunaan sarana internet atau sarana telekomunikasi lainnya. Akibatnya adalah dalam transaksi jual beli secara online sulit dilakukan eksekusi ataupun tindakan nyata apabila terjadi sengketa maupun tindak pidana penipuan.

Sifat siber dalam transaksi secara elektronik memungkinkan setiap orang baik penjual maupun pembeli menyamarkan atau memalsukan identitas dalam setiap transaksi maupun perjanjian jual beli. Dalam hal pelaku usaha atau penjual ternyata menggunakan identitas palsu atau melakukan tipu muslihat dalam jual beli online tersebut, maka pelaku usaha dapat juga dipidana berdasarkan Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) tentang penipuan dan Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik tentang menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian

konsumen dalam Transaksi Elektronik. Bunyi selengkapnya Pasal 378 KUHP adalah sebagai berikut: “Barangsiapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun menghapuskan piutang, diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama empat tahun”. Sedangkan bunyi selengkapnya Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah sebagai berikut: “Setiap orang dengan sengaja, dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik.” Perbuatan sebagaimana dijelaskan di dalam Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik diancam dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,- (Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik).

Namun dalam pelaksanaannya penegakan hukum terhadap pasal-pasal yang telah disebutkan di atas mengalami hambatan. Salah satunya dalam hal mendeteksi pelaku kriminal lewat jaringan dibutuhkan penegak hukum yang ahli di bidang tersebut. Para pelaku tentu tidak berada di tempat yang mudah dijangkau oleh aparat penegak hukum sehingga tidak banyak kasus kriminal lewat jaringan internet yang dapat diselesaikan atau pelakunya ditangkap. Oleh karena itu, penerapan itikad baik harus diterapkan dengan maksimal oleh para pihak yang bertransaksi dalam jual beli secara online. Keberhasilan penjualan produknya melalui sistem online selama ini sangat dipengaruhi oleh itikad baik dalam pelaksanaannya yang memuaskan konsumen. Itikad baik berpengaruh pada timbulnya kepercayaan konsumen terhadap yang menjaga kesuksesan setiap transaksi jual beli yang dilakukan. Itikad baik merupakan modal yang sangat penting yang harus dimiliki oleh setiap orang yang ingin berbisnis secara online. Prinsip utama transaksi secara online di Indonesia masih lebih mengedepankan aspek kepercayaan terhadap penjual maupun pembeli. Prinsip keamanan infrastruktur transaksi secara online seperti jaminan atas kebenaran identitas penjual/pembeli, jaminan keamanan jalur pembayaran, jaminan keamanan dan keandalan web site electronic commerce belum menjadi perhatian utama bagi penjual maupun pembeli, 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). Salah satu indikasinya adalah banyaknya laporan pengaduan tentang penipuan melalui media internet maupun media telekomunikasi lainnya yang diterima oleh kepolisian maupun penyidik Kementerian Kominfo.

Pelaksanaan, Faktor Kendala dan Solusi Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi yang Terjadi Dalam Transaksi Jual Beli Online

Dalam era digital saat ini, transaksi jual beli online telah menjadi salah satu metode transaksi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Kota Batam, sebagai salah satu kota yang berkembang pesat di Indonesia, juga mengalami tren yang sama. Namun, seiring dengan perkembangan e-commerce, kasus wanprestasi dalam transaksi jual beli online pun semakin meningkat. Oleh karena itu, perlindungan konsumen menjadi hal yang sangat penting. Wanprestasi terjadi ketika salah satu pihak (penjual atau pembeli) tidak memenuhi kewajiban atau janji yang telah disepakati dalam kontrak atau perjanjian. Dalam konteks jual beli online, wanprestasi bisa terjadi karena barang yang dikirim tidak sesuai dengan deskripsi, pengiriman yang terlambat, atau bahkan penipuan. Kota Batam, dengan posisinya yang

strategis sebagai salah satu pintu gerbang perdagangan di Indonesia, menghadapi berbagai tantangan dalam upaya perlindungan konsumen terkait transaksi jual beli online. Beberapa wanprestasi yang sering terjadi dalam konteks tersebut adalah:

1. Barang Tidak Sesuai Deskripsi. Salah satu wanprestasi yang paling umum terjadi adalah ketika barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual pada platform jual beli online. Misalnya, warna, ukuran, atau spesifikasi produk yang berbeda dari yang diiklankan. Hal ini mungkin terjadi karena ketidaktepatan penjual, kesalahan dalam proses pengemasan, atau bahkan kesengajaan penjual untuk menipu konsumen.
2. Penundaan dan Kegagalan Pengiriman. Kasus lain yang sering muncul adalah penundaan pengiriman barang atau bahkan barang yang tidak pernah sampai ke tangan konsumen. Terkadang, alasan yang diberikan berkaitan dengan masalah logistik atau kesalahan alamat, namun dalam beberapa kasus, penjual sengaja tidak mengirimkan barang setelah menerima pembayaran.
3. Produk Palsu atau KW (Kualitas Rendah) Di Kota Batam, masalah produk palsu atau barang tiruan dengan kualitas rendah juga menjadi perhatian. Hal ini dikarenakan Batam dikenal sebagai pusat perdagangan dan memiliki akses mudah ke berbagai barang impor, termasuk barang-barang tiruan. Konsumen yang tidak cermat bisa dengan mudah tertipu dan mendapatkan produk yang jauh dari ekspektasi.
4. Keamanan Transaksi dan Data Pribadi. Isu lain yang menjadi tantangan adalah keamanan transaksi dan data pribadi konsumen. Terdapat beberapa kasus di mana konsumen menjadi korban penipuan karena data pribadinya disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.
5. Kesulitan dalam Proses Pengembalian Barang. Ketika konsumen ingin mengembalikan barang karena berbagai alasan, seperti cacat produk atau kesalahan pengiriman, mereka sering menghadapi proses yang rumit dan memakan waktu. Beberapa penjual bahkan memiliki kebijakan yang tidak memudahkan konsumen untuk melakukan pengembalian.

Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Meski demikian, Undang-Undang ini belum sepenuhnya mencakup transaksi online. Namun, pemerintah telah berupaya meningkatkan regulasi dengan mengeluarkan peraturan tambahan yang lebih spesifik mengenai transaksi e-commerce. Kota Batam memiliki dinamika khusus mengingat posisinya yang strategis sebagai pintu gerbang perdagangan. Hal ini menyebabkan banyak pedagang yang beroperasi secara online, baik yang resmi maupun tidak resmi. Tantangan utama adalah bagaimana membedakan antara penjual yang kredibel dengan yang tidak, serta bagaimana meningkatkan kesadaran konsumen. Konsumen yang merasa dirugikan akibat wanprestasi dalam transaksi jual beli online mempunyai sejumlah hak dan langkah yang dapat diambil untuk mendapatkan kompensasi atau solusi atas kerugiannya. Langkah pertama yang bisa dilakukan adalah menghubungi penjual atau toko online tempat konsumen melakukan transaksi. Sebagian besar masalah seringkali dapat diselesaikan dengan komunikasi langsung dengan penjual. Konsumen dapat meminta klarifikasi, penggantian barang, pengembalian uang, atau solusi lainnya sesuai dengan kondisi yang terjadi.

Jika transaksi dilakukan melalui platform e-commerce besar, biasanya mereka memiliki mekanisme pengaduan khusus untuk konsumen. Platform e-commerce tersebut dapat berfungsi sebagai mediator antara konsumen dan penjual untuk mencapai solusi yang memuaskan kedua belah pihak. Beberapa platform bahkan menawarkan jaminan uang kembali jika terjadi masalah dalam transaksi. Saat merasa dirugikan, sangat penting bagi

konsumen untuk memiliki bukti transaksi seperti screenshot percakapan, bukti pembayaran, atau foto produk yang diterima. Dokumen-dokumen ini dapat membantu konsumen dalam proses pengaduan atau jika diperlukan tindakan hukum lebih lanjut. Di Indonesia, ada lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dapat membantu konsumen menyelesaikan sengketanya dengan penjual. Konsumen dapat mengajukan pengaduan disertai dengan bukti- bukti yang relevan untuk mendapatkan solusi yang adil.

Konsumen yang telah merasa dirugikan sebaiknya mempelajari lebih lanjut mengenai hak-hak mereka dan bagaimana cara bertransaksi dengan aman di internet. Selain itu, berbagi pengalaman dengan orang lain melalui media sosial atau forum komunitas dapat membantu konsumen lain untuk waspada dan menghindari penjual atau toko yang bermasalah. Jika kerugian yang dialami cukup besar dan tidak ada solusi yang ditemukan melalui langkah-langkah sebelumnya, konsumen dapat mempertimbangkan untuk mengambil tindakan hukum. Meskipun ini mungkin memerlukan biaya dan waktu yang lebih banyak, bagi beberapa konsumen, ini mungkin merupakan langkah terakhir untuk mendapatkan keadilan. Konsumen memiliki sejumlah hak dan pilihan tindakan saat merasa dirugikan dalam transaksi jual beli online. Yang paling penting adalah untuk tetap tenang, mendokumentasikan semua bukti yang relevan, dan mengambil langkah- langkah yang sesuai untuk mencari solusi. Dalam era digital saat ini, siapa pun dapat dengan mudah membuka toko online atau menjadi penjual di berbagai platform e-commerce. Hal ini memunculkan tantangan tersendiri dalam membedakan antara penjual yang kredibel dengan yang tidak. Meskipun banyak penjual memberikan informasi mengenai produk dan diri mereka, informasi tersebut tidak selalu akurat atau lengkap. Beberapa penjual tidak kredibel bahkan mungkin menyediakan informasi palsu untuk menarik konsumen.

Sebagian besar platform e-commerce memiliki sistem ulasan dan rating yang dapat membantu konsumen menilai kredibilitas penjual. Namun, sistem ini dapat dimanipulasi, baik dengan ulasan positif palsu maupun ulasan negatif dari kompetitor. Ada produk tertentu yang mudah dipalsukan atau direplika dengan kualitas rendah, membuat konsumen kesulitan membedakan mana yang asli dan mana yang palsu hanya berdasarkan gambar atau deskripsi online. Faktor kendala dan solusi perlindungan konsumen terhadap wanprestasi dalam transaksi jual beli online di Kota Batam yaitu:

1. Faktor Kendala: Kurangnya Regulasi Spesifik. Deskripsi: Meskipun sudah ada Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia, regulasi mengenai transaksi e-commerce yang spesifik masih kurang. Ini menyebabkan celah hukum yang dapat dimanfaatkan oleh pihak- pihak yang tidak bertanggung jawab. Solusi: Pemerintah perlu merumuskan dan mengimplementasikan regulasi khusus untuk e-commerce yang mencakup aspek-aspek seperti verifikasi penjual, keamanan transaksi, dan penyelesaian sengketa dalam transaksi online.
2. Faktor Kendala: Kesadaran Konsumen yang Rendah. Deskripsi: Banyak konsumen yang belum sepenuhnya memahami hak dan kewajiban mereka dalam transaksi online. Hal ini membuat mereka rentan terhadap penipuan atau wanprestasi. Solusi: Pemerintah, organisasi non-pemerintah, dan platform e-commerce harus mengadakan kampanye edukasi yang intensif mengenai hak dan kewajiban konsumen dalam transaksi online. Selain itu, penting untuk mengedukasi konsumen tentang bagaimana cara mengidentifikasi toko atau penjual online yang kredibel.
3. Faktor Kendala: Keterbatasan Teknologi. Deskripsi: Meskipun teknologi e-commerce telah berkembang pesat, masih ada keterbatasan dalam hal verifikasi penjual, keamanan transaksi, dan deteksi ulasan palsu. Solusi: Platform e-commerce harus berinvestasi dalam pengembangan teknologi yang memungkinkan verifikasi otentik penjual, enkripsi transaksi

yang lebih aman, dan algoritma deteksi ulasan palsu. Dukungan dari pemerintah dalam bentuk insentif atau regulasi dapat mempercepat adopsi teknologi ini.

4. Faktor Kendala: Proses Penyelesaian Sengketa yang Kurang Efisien. Deskripsi: Ketika terjadi wanprestasi, proses penyelesaian sengketa sering kali memakan waktu lama dan memerlukan banyak sumber daya, baik dari sisi konsumen maupun penjual. Solusi: Pembentukan lembaga khusus untuk menyelesaikan sengketa transaksi online, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang fokus pada e-commerce, dapat menjadi solusi. Lembaga ini harus didukung dengan teknologi dan sumber daya manusia yang memadai untuk memastikan proses penyelesaian sengketa berjalan cepat dan adil bagi semua pihak.

KESIMPULAN

Pengaturan hukum terhadap perlindungan konsumen terhadap wanprestasi yang terjadi dalam transaksi jual beli online yaitu Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur terkait kewajiban memiliki itikad baik dan tanggung jawab dari penjual untuk dapat memenuhi hak-hak konsumen sebagaimana seharusnya dan melakukan proses penyelesaian terhadap apapun keluhan konsumen terkait dengan produk yang dijual, dan juga diatur mengenai ketentuan pidana terkait transaksi jual beli secara online dalam beberapa pasal Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap wanprestasi yang terjadi dalam transaksi jual beli online yaitu belum berjalan dengan optimal dikarenakan masih banyak konsumen yang dirugikan akibat wanprestasi dari pembelian produk secara online tidak bisa mendapatkan pemenuhan hak atau tanggung jawab dari pihak penjual disebabkan oleh beberapa faktor kendala seperti kurangnya regulasi spesifik yang mengatur terkait perlindungan konsumen di era digital, rendahnya kesadaran hukum Masyarakat terutama konsumen, keterbatasan teknologi, dan proses penyelesaian sengketa yang kurang efisien. Solusi untuk mengatasi hal tersebut yaitu perlu adanya regulasi baru, perlu ditingkatkan edukasi kepada masyarakat terkait perlindungan konsumen di era digital, perlu ada pengembangan teknologi, dan diperlukan kinerja BPSK yang lebih optimal.

Sesuai dengan kesimpulan di atas, maka penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut: Disarankan kepada Pemerintah agar memperbaharui regulasi yang lebih tegas dan meningkatkan kinerja BPSK terkait dengan perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online di era digital. Disarankan kepada masyarakat agar bisa membedakan penjual yang kredibel atau tidak dalam memilih sebagai referensi untuk membeli suatu barang dalam transaksi online.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Mukhtie Fadjar, *Teori-Teori Hukum Kontemporer*, In-Trans Publishing, Malang, 2018.
- Abdul Ghofur Anshori, *Filsafat Hukum*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2019.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, PT Alumni, Bandung, 2010.
- Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*, Toko Gunung Agung, Jakarta, 2012.
- Ahmad Ali, *Menguak Tabir Hukum : Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis*, Chandra Pratama, Jakarta, 2016.
- Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Rajawali Pers, Jakarta, 2017.
- Alfian, M. Fajar, *Hukum dan Teori Hukum*, Prenada Media, Jakarta, 2014.
- Asikin Zainal, *Pengantar Tata Hukum Indonesia*, Rajawali Press, Jakarta, 2012.
- Astri Wijayanti, *Strategi*

- Penulisan Hukum, Bandung: Lubuk Agung, 2011.
- Azhary, Negara Hukum Indonesia: Analisis Yuridis Normatif Tentang Unsur- Unsurnya, Universitas Indonesia Press, Jakarta, 2015.
- Bahder Johan Nasution, Metode Penelitian Ilmu Hukum, Bandung: Mandar Maju, 2011.
- Burhan Bungsi, Analisis Data Penelitian Kualitatif, Pemahaman Filosofis dan Metodologis Kearah Penguasaan Aplikasi, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013.
- CST Kansil, Christine, S.T Kansil, Engelién R, Palandeng dan Godlieb N Mamahit, Kamus Istilah Hukum, Kencana, Jakarta, 2009.
- Dahlan Thaib, Kedaulan Rakyat, Negara Hukum dan Konstitusi, Liberty, Yogyakarta, 2019.
- Djoko Trianto, Hubungan Kerja di Perusahaan Jasa Konstruksi, Mandar Maju, Bandung, 2014.
- E. Utreach, Pengantar Hukum Administrasi Indonesia, FH PM Unpad, Bandung, 2010.
- Farouk Muhammad dan H. Djaali, Metodologi Penelitian Sosial, PTIK Press dan Restu Agung, Jakarta, 2015.
- Gunawan Widjaja dan Kartini Muljadi, Perikatan yang Lahir dari Undang- Undang, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013.
- H.Sarja, Negara Hukum (Teori dan Praktek), Thafamedia, Makassar, 2019.
- Hans Kelsen, Teori Umum Tentang Hukum dan Negara (Penerjemah: Raisul Muttaqien dari Hans Kelsen, 1971, General Theory of Law and State, New York, Russel and Russel), Cet. Ke-8, Refika Aditama, Bandung, 2013.
- Hasal Alwi, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, 2016.
- Hasan Alwi, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Ketiga, Sinar Grafika, Jakarta, 2007.
- I Gede Pantja A,Suprin Na'a, Memahami Ilmu Negara dan Teori Negara, Refika Aditama, Bandung, 2019.
- Idham, Dimensi Politik Hukum Pelaksanaan Konsolidasi Tanah Di Kawasan Hutan Lindung, Alumni, Bandung, 2020.
- Jan Hendrik Raper, Filsafat Politik Plato, Rajawali, Jakarta, 2011.
- Jujun S. Suriasumantri, Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2009.
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, Perikatan Pada Umumnya, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013.
- M Solly Lubis, Politik dan Hukum, Mandar Maju, Bandung, 2009.
- Mashuri Maschab, Sistem Pemerintahan Indonesia (Menurut UUD 1945), Bina Aksara, Jakarta, 2018.
- Miriam Budiardjo, Dasar-Dasar Ilmu Politik, Gramedia, Jakarta, 2012.
- Moh Kusnardi dan Harmaily Ibrahim, Pengantar Hukum Tata Negara Indonesia,
- Moh. Mahfud MD, Demokrasi dan Konstitusi di Indonesia, Rineka Cipta, Jakarta, 2010.
- Moh. Mahfud MD, Hukum Dari Pilar-Pilar Demokrasi, Gama Media, Yogyakarta, 2009.
- Mukti Fajar, Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010.
- Musa Asya'rie dkk, Agama, Kebudayaan dan Pembangunan Menyongsong Era Industrialisasi, IAIN Sunan Kalijaga Press, Yogyakarta, 2014.
- Neoman, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung, 2010.
- Ninieck Suparni, Cyberspace Problematika & Antisipasi Pengaturannya, Sinar Grafika, Jakarta, 2019.
- Padmo Wahjono, Membudayakan Undang-Undang Dasar 1945, Ind-Hild Co, Jakarta, 2011
- Padmo Wahjono, Membudayakan Undang-Undang Dasar 1945, Ind-Hild Co, Jakarta, 2011.
- Pusat Studi HTN-FHUI, Jakarta, 2018.
- R. Subekti, Aneka Perjanjian, PT Alumni, Bandung, 2012.

- R. Subekti, Hukum Perjanjian, Cet. Ke-21, Intermasa, Jakarta, 2005.
- R. Subekti, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, PT. Arga Printing, Jakarta, 2017.
- Rianto Adi, Metode Penelitian Sosial dan Hukum, Granit, Jakarta, 2015. Riduan Syahrani, Rangkuman Intisari Ilmu Hukum, Citra Aditya Bakti, 2009.
- Ridwan H R, Hukum Administrasi Negara, Universitas Islam Indonesia Press, Yogyakarta, 2013.
- Roberto Ranto, Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik, Jurnal Ilmu Hukum Alethea, Vol. 2 No. 2, Februari 2019.
- Roem Topatisamang dkk. Menggeser Neraca kekuatan: Panduan Pelatihan Pendidikan Konsumen untuk Pemula, YLKI, Jakarta, 2010.
- Roscou Pound, Pengantar Filsafat Hukum, Barata, Jakarta, 1989.
- Salim H.S, Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak, Sinar Grafika, Jakarta, 2010.
- Salim HS, Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW), Rajawali Pers, Jakarta, 2018. Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2016.
- Sjaifurrachman, Aspek Pertanggungjawaban Notaris dalam Pembuatan Akta, Mandar Maju, Bandung, 2011.
- Soerjono Soekanto & Sri Mamuji, Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat), Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, UI Press, Jakarta, 2016. Soeroso, Pengantar Ilmu Hukum, Sinar Grafika, Jakarta, 2011.
- Sri Handayani, Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirtasari Binjai, Jurnal Non Eksakta, Volume 4 Nomor 1, Tahun 2019.
- Sudarjo Gautama, Pengertian Tentang Negara Hukum, Alumni, Bandung, 2013.
- Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Rineka Cipta, Jakarta, 2012.
- Sukarmi, Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha, Pustaka Sutra, Bandung, 2018.
- Sunaryati Hartono, Apakah The Rule of Law, Alumni, Bandung, 2016.
- Syamsir Hasibuan, Nika Rahmania, Tinjauan Yuridis Wanprestasi Atas Perjanjian Jual Beli Online, Dimensi, Vol.9, No. 1, Maret 2020.
- Tatik Suryani, Perilaku Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran, Graha Imu, Yogyakarta, 2018.
- Theo Huijbers, Filsafat Hukum Dalam Lintasan Sejarah, Kanisius, Yogyakarta, 2015.
- Theo Huijbers, Filsafat Hukum, Kanisius, Yogyakarta, 2011.
- Tjip Ismail, Pengaturan Pajak Daerah Indonesia, Yellow Printing, Jakarta, 2017. Yahya Harahap, Segi-Segi Hukum Perjanjian, PT Alumni, Bandung, 2010.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata,
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Lembaran Negara Nomor 251 Tahun 2016, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5952.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Nomor 22 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821.
- Yusfa Erla Novita, Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi E-Commerce Pada Situs Belanja Online Shopee, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2022.