

Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Jual Beli Online atas Pembatalan Pemesanan oleh Pembeli Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Implementasinya Terhadap Pembatalan oleh Pembeli dalam Transaksi Online

Syifa Aulia Ratna Fadjarwati, Husni Syawali

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum

Universitas Islam Bandung

Bandung, Indonesia

syifa_aulia98@yahoo.co.id, s3husnisyawali@gmail.com

Abstract— Human beings are social beings that are reciprocal with other human beings, one of which is to conduct communication. Trading activities by utilizing internet media is known as electronic commerce or e-commerce. The implementation of online trading provides many benefits to make time so that everyone can make trades anywhere and anytime. The implementation of this trade is based on an agreement between the two parties with the condition of an item and the price. However, in the implementation of this trade in practice cause some problems, for example by using the pre-order system in the sale and sale, lately there is often a bad faith behavior carried out by the consumer at the time of ordering but the consumer cancels unilaterally without explanation, this is commonly called hit and run so that it can result in losses for businesses. This research uses normative juridical research methods using the approach of applicable legislation. And analytical decryption, to get a thorough picture and explain the rule of law associated with its implementation concerning the problem. The results of this study show that the seller has his rights as legal protection in accordance with Article 6 of the Consumer Protection Act and what legal consequences if the parties who violate his rights and obligations as a seller and buyer in online trade transactions are linked in Article 19 of UUPK, Article 5 of UUPK and Article 9 of the ITE Act.

Keywords— *Legal Protection, Unilateral Cancellation, Pre-Order*

Abstrak— Manusia merupakan makhluk sosial yang berhungan secara timbal-balik dengan manusia lainnya, salah satunya adalah melakukan komunikasi. komunikasi ini telah mengalami perkembangan sangat pesat salah satunya yaitu komunikasi elektronik, komunikasi elektronik ini telah banyak di manfaatkan untuk berbagai kegiatan diantaranya yaitu untuk jual beli. Kegiatan jual beli dengan memanfaatkan media internet ini dikenal dengan istilah electronic commerce atau e-commerce. Pelaksanaan jual beli secara online ini memberikan banyak manfaat untuk mengefesienkan waktu sehingga setiap orang dapat melakukan transaksi jual beli dimanapun dan kapanpun. Pelaksanaan jual beli ini didasari dengan adanya

suatu kesepakatan antara kedua belah pihak dengan adanya suatu barang dan harga. Akan tetapi di dalam pelaksanaan jual beli ini dalam prakteknya menimbulkan beberapa permasalahan, misalnya dengan menggunakan sistem pre-order dalam jual belinya, belakangan ini yang sering terjadi adanya perilaku itikad tidak baik yang dilakukan oleh konsumen pada saat melakukan pemesanan namun konsumen tersebut melakukan pembatalan secara sepihak tanpa adanya penjelasan, hal ini biasa disebut dengan hit dan run sehingga dapat mengakibatkan adanya kerugian bagi pelaku usaha. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan menggunakan pendekatan dari perundang-undangan yang berlaku. Dan bersifat dekripsi analitis, untuk mendapatkan gambaran yang menyeluruh serta memaparkan peraturan undang-undangan yang dikaitkan dengan pelaksanaannya yang menyangkut permasalahannya. Hasil dari penelitian ini memperlihatkan bahwa penjual mempunyai hak-haknya sebagai perlindungan hukum sesuai dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan akibat hukum apa jika para pihak yang melanggar hak dan kewajibannya sebagai penjual dan pembeli dalam transaksi jual beli online dikaitkan dalam Pasal 19 UUPK, Pasal 5 UUPK dan Pasal 9 UU ITE.

Kata Kunci— *Perlindungan Hukum, Pembatalan Sepihak, Pre-Order.*

I. PENDAHULUAN

Manusia adalah makhluk sosial yang sepanjang hidupnya melakukan interaksi untuk kepentingan dirinya sendiri atau kepentingan-kepentingan yang harus terpenuhi, karena manusia diciptakan untuk hidup bersama orang lain dan tidak bisa hidup sendiri. Pemenuhan kebutuhan hidup di dalam masyarakat sangatlah penting dan menjadi hal yang sangat utama. Dalam pemenuhan kebutuhan tersebut masyarakat sering menggunakan transaksi jual beli. Hal ini dapat dilihat dari trend perkembangan pembelian suatu produk yang semakin pesat. Kegiatan perdagangan dengan memanfaatkan media internet ini dikenal dengan istilah

electronic commerce atau di singkat e-commerce. Di Indonesia sendiri transaksi jual beli dalam online (e-commerce) merupakan suatu kegiatan yang dapat kita temukan didalam kehidupan sehari-hari.

Di dalam jual beli ini melibatkan dua belah pihak yaitu adanya penjual dan pembeli. Dalam kegiatan jual beli ini biasanya penjual dapat mempostingkan atau mengiklankan mengenai produk-produknya melalui sebuah situs atau website, baik melalui penyediaan layanan website komersial ataupun melalui situsnya sendiri. Sebaliknya apabila konsumen tertarik dapat langsung menghubungi penjual melalui situs tersebut kemudian melakukan transaksi atau pembayaran secara online. Lahirnya Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) menjadi solusi untuk memberikan perlindungan bagi para pelaku transaksi di dunia maya. Transaksi ekonomi ini telah diatur dalam UU No.19 Tahun 2016 tentang perubahan atas UU No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada Pasal 1 angka 2 bahwa Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Orang yang telah melakukan transaksi jual beli secara online ini harus sudah memiliki kecakapan untuk membuat suatu perikatan yang akan menimbulkannya sebuah kesepakatan tanpa melanggar suatu persoalan tertentu dan hal-hal yang dilarang.

Transaksi melalui internet kini telah hadir berbagai inovasi dengan menggunakan media sosial seperti Shopee, Bukalapak, Lazada, Whatsapp, Facebook, Twitter, Instagram, dan sebagainya. Hal tersebut bisa terjadi dalam transaksi dengan menggunakan sistem jual beli Pre-Order. Pre-Order ini merupakan sistem penjualan dengan pemesanan terlebih dahulu yang pada dasarnya pembeli harus memberi atau menyerahkan uang muka terlebih dahulu sebagai tanda jadi minimal 50% dari jumlah biaya yang harus di bayarkan, dan setelah barang jadi pihak pembeli melunasi kekuarangan uang muka atau dibayar secara penuh tergantung kesepakatan. Biasanya calon pembeli diberi deskripsi berupa gambar dan tulisan secara jelas.

Namun dalam prakteknya keamanan dalam pelaksanaan jual beli di media sosial menjadi faktor terjadinya kerugian oleh salah satu pihak yang merugikan konsumen maupun pelaku usaha akibat penipuan yang dilakukan oleh salah satu pihak. Hal ini menimbulkan permasalahan baru yang timbul, dari beberapa kasus yang terjadi kerugian tidak selalu menimpa konsumen sebagai penikmat jasa jual beli online yang berada dalam posisi lemah, tetapi juga pelaku usaha akibat tingkah laku konsumen yang kerap memanfaatkan pasar digital untuk mendapatkan keuntungan dengan cara yang tidak benar. Hal ini terjadi karena tidak adanya itikad baik yang dilakukan oleh konsumen kepada pelaku usaha yang sering disebut dengan istilah Hit and Run oleh pembeli yang melakukan transaksi jual beli dengan menggunakan sistem Pre-Order, pada dasarnya jual beli menggunakan sistem tersebut

mempunyai ketentuan kurun waktu sebelum terjadinya sebuah perikatan yang menimbulkan kesepakatan tetapi pembeli tersebut membatalkan pesanannya dengan berbagai alasan. Namun dalam transaksi jual beli secara elektronik ini dapat merugikan pelaku usaha yang sering menjadi target utama dari para konsumen yang tidak beritikad baik dengan bermodalkan akun media sosial mereka bebas melakukan tindakan tersebut, maka untuk mencapai suatu perlindungan hukum dibidang perdagangan maka pemerintah telah mengeluarkan berbagai perundang-undangan untuk melindungi para pihak yang harus dilindungi oleh hukum dan mendapatkan perlakuan yang sama.

Mengacu pada ketentuan di atas jelas bahwa tindakan Hit and Run yang dilakukan oleh pihak konsumen merupakan pelanggaran hak-hak dari para pihaknya sehingga mengakibatkan kerugian bagi kosumen maupun pelaku usahanya. Dari perbuatan semacam itu maka memunculkan isu hukum berupa kasus-kasus yang dialami oleh masyarakat. Sehingga untuk menyelesaikannya membutuhkan analisis hukum untuk melindungi hak pelaku usaha atas tindakan kosumen yang kurang baik. Oleh karena itu, dengan adanya hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini, namun dalam berbagai literatur disebutkan bahwa yang beresiko dirugikan adalah konsumen, disini yang akan dibahas adalah dari segi pelaku usahanya. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: Bagaimana akibat hukum bagi para pihak yang tidak dapat memenuhi hak dan kewajiban dalam jual beli secara online menurut undang-undang perlindungan konsumen dan undang-undang informasi dan transaksi elektronik dan implementasinya terhadap pembatalan oleh pembeli dalam transaksi online? Dan Bagaimana perlindungan hukum bagi pelaku usaha jual beli online atas pembatalan pemesanan oleh pembeli ditinjau dari undang-undang perlindungan konsumen dan undang-undang informasi dan transaksi elektronik dan implementasinya terhadap pembatalan oleh pembeli dalam transaksi online?

Selanjutnya tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan akibat hukum bagi para pihak yang tidak dapat Memenuhi hak dan kewajiban dalam jual beli secara *online* menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi pelaku usaha jual beli online atas pembatalan pemesanan oleh pembeli ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Kosumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Implementasinya terhadap pembatalan oleh pembeli dalam transaksi online

II. LANDASAN TEORI

Menurut Muchsin, Perlindungan Hukum merupakan

kegiatan untuk melindungi individu dengan menyerasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma sikap dan tindakan menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia. Satjipto Raharjo mengatakan bahwa hukum hadir dalam masyarakat adalah untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan yang bisa bertubrukan satu sama lain. Pengkoordinasian kepentingan-kepentingan tersebut dilakukan dengan cara membatasi dan melindungi kepentingan-kepentingan tersebut. Peran hukum dalam pembatasan kepentingan adalah mendeskripsikan kepentingan dari setiap pihak, kepentingan yang dimaksud adalah hak dan kewajiban tiap-tiap pihak. Hak dan kewajiban dalam pelaksanaannya haruslah seimbang. Tugas hukum yang utama adalah membagi hak dan kewajiban antar perorangan di dalam masyarakat hukum dan memelihara kepastian hukum.

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 1 angka 2 bahwa Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya Pasal 1 angka 17 UU ITE menjelaskan bahwa kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik.

Dalam pengertian perjanjian di atas terdapat dua pihak yang mempunyai hak dan kewajiban. Pihak yang mempunyai kewajiban menyerahkan suatu kebendaan yaitu penjual sedangkan pihak yang berhak membayar harga yang telah dijanjikan adalah pembeli. Oleh karena itu kepentingan para pihak harus dilindungi oleh hukum dan mendapatkan persamaan yang sama. Di dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terdapat di dalam Pasal 4 adanya hak-hak konsumen mengenai hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan barang, Pasal 5 yang menyatakan konsumen berkewajiban melakukan transaksi dengan itikad baik.

Dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan mengenai adanya hak-hak pelaku usaha. Pasal 7 pelaku usaha mempunyai kewajiban mengenai beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya..

Di dalam perjanjian adalah suatu objek dari adanya suatu perikatan, apabila tanpa adanya prestasi maka perjanjian itu tidak akan ada artinya dimata hukum. Pihak yang wajib melaksanakan prestasi disebut dengan "kreditur", sedangkan pihak yang berhak atas suatu prestasi disebut dengan "debitur". Apabila debitur tidak memenuhi prestasi sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjian karena kesalahannya, maka ia dikatakan "wanprestasi" Maka hanya debitur yang dapat melakukan ingkar janji, jadi yang selalu terjadi adalah moradebituris atau ingkar kewajiban oleh debitur dan bukan moracredituris atau ingkar kewajiban oleh kreditur.

Wanprestasi seorang debitur dapat berupa 4 macam yaitu:

Sama sekali tidak Memenuhi prestasi;

Tidak tunai Memenuhi prestasi;

Terlambat Memenuhi prestasi;

Keliru Memenuhi prestasi.

Peraturan atau landasan hukum untuk menyelesaikan permasalahan antara pelaku usaha dengan konsumen dalam transaksi online tertuang di dalam Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Akibat Hukum Bagi Para Pihak Yang Tidak Dapat Memenuhi Hak Dan Kewajiban Dalam Jual Beli Secara Online Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen?

A. Akibat Hukum Yang Timbul Apabila Pelaku Usaha Tidak Dapat Memenuhi Hak Dan Kewajiban Dalam Jual Beli Secara Online

Dalam hal terjadinya wanprestasi ini tidak terlepas dari tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana disebutkan dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dan Pasal 19 ayat (2) menyatakan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pertanggungjawaban ini timbul berdasarkan hubungan hukum yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen. Timbulnya hak dan kewajiban pada jual beli ini secara *E-Commerce* pada saat kesepakatan terjadi antara para pihak melalui *contractual liability* (pertanggungjawaban kontraktual) dan *product liability* (Pertanggungjawaban Produk).

B. Akibat Hukum Yang Timbul Apabila Konsumen Tidak Dapat Memenuhi Hak Dan Kewajiban Dalam Jual Beli Secara Online

Pembeli atau konsumen dapat digugat dengan dasar melanggar hak pelaku usaha yang dijelaskan dalam Pasal 6 dan perbuatan konsumen yang tidak menjalankan atas kewajibannya sebagai konsumen yang sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 5 yang tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa konsumen berkewajiban membayar sesuai kesepakatan dan beritikad baik dalam melakukan transaksi jual beli.

Apabila dikaitkan dalam Pasal 9 UU ITE bahwa Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan Informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Walaupun pasal ini secara spesifik ditujukan untuk melindungi pihak konsumen, namun karena yang

ditujukan dalam pasal ini adalah pelaku usaha, maka dapat ditafsirkan bahwa pasal ini ditujukan pula untuk melindungi pelaku usaha. Pasal diatas dapat mengatur keduanya sebagaimana para pihak yang tidak memenuhi hak dan kewajibannya.

C. *Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Jual Beli Online Atas Pembatalan Pemesanan Oleh Pembeli Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen*

Apabila dianalisis menggunakan pendekatan Undang-Undang Perlindungan Konsumen maka dalam melakukan transaksi kedua belah pihak harus dilandasi dengan itikad baik dalam melakukan transaksi jual beli online. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 6 disebutkan mengenai hak-hak pelaku usaha, dimana hak-hak tersebut terdiri dari hak mengenai menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan, hak untuk mendapat perlindungan hukum dari itikad tidak baik dari konsumen, hak untuk membela diri sepenuhnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen, hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian yang dialami konsumen bukan dari barang atau jasa yang diperdagangkan, dan hak-hak yang diatur dalam hal perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan kasus yang telah dipaparkan diatas maka konsumen tersebut dapat dikategorikan telah melanggar hak pelaku usaha karena telah beritikad tidak baik ketika melakukan pemesanan barang, sebagaimana perbuatan tersebut juga tidak sesuai dengan asas-asas hukum dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan Hukum bagi pelaku usaha yang dirugikan akibat pembatalan sepihak dalam jual beli online dengan menggunakan sistem pre-order tersebut dapat dijelaskan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena telah melanggar hak pelaku usaha dalam Pasal 6 ayat (1) dan (2) UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Namun selama ini pemerintah melakukan perlindungan hukum baik yang bersifat represif atau preventif kepada pelaku usaha menggunakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen masih kurang efektif. Walaupun tidak ada perlindungan hukum yang secara preventif kepada pelaku usaha untuk melindungi kepentingan-kepentingan pelaku usaha maka dapat menggunakan UU Perlindungan Konsumen sebagai payung hukumnya.

Sedangkan jika ditinjau dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik transaksi jual beli online dengan sistem Pre-Order sebagai transaksi yang dapat dipertanggungjawabkan, seperti halnya dalam Pasal 1 butir 17 UU Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) bahwa kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Kemudian pada Bab II Pasal 3

Undang-Undang ITE dijelaskan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik harus dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, itikad baik dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.

IV. KESIMPULAN

1. Jual beli secara online merupakan perbuatan hukum yaitu perjanjian antara dua atau lebih pihak yang dilakukan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Dalam jual beli secara *online* Pelaku Usaha dan Konsumen apabila keduanya melanggar hak dan kewajibannya dapat dikenakan pertanggungjawaban atas pelanggaran yang telah diperbuatnya, bagi pelaku usaha sebagaimana disebutkan dalam Pasal 19 ayat (1) dan (2) UUPK dan jika konsumen melanggar kewajibannya sebagaimana terdapat dalam pasal 5 maka konsumen dikenakan pertanggungjawaban atas pelanggaran. Kemudian sebagaimana yang di tentukan Pasal 9 UU ITE Pasal ini dapat mencegah timbulnya hal-hal yang merugikan salah satu pihak, baik pelaku usaha maupun konsumen
2. Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha didasari atas hak-hak dan asas-asas pelaku usaha yang sebagaimana terdapat pada Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Bab II Pasal 3 Undang-Undang ITE. Hak dan asas tersebut untuk mendapatkan perlindungan hukum atas tindakan konsumen yang melakukan itikad yang tidak baik dan hak mendapatkan ganti kerugian dari konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdulwahab Bakri, Hukum Benda dan Perikatan, Fakultas Hukum UNISBA, 1999.
- [2] Husni Syawali, SH., MH, Hukum Perikatan, Tjempaka Offset, Bandung, 2010
- [3] Lian Lufi Ulan Sari, Tinjauan Yuridis Pembelian Barang Melalui Toko Online Di Indonesia Dengan E-Commerce Yang Tidak Sesuai Dengan Pesanan, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Pembangunan aznasional, Surabaya, 2012.
- [4] Mariam Darius Badruzaman, Kompilasi Hukum Perikatan, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- [5] Salim HS & Elies Septiana Nurbandi, Penerapan Teori Hukum pada Penelitian dan Disertasi, Ed.1, Cet. 3, Rajawali Pers, Jakarta, 2014.
- [6] Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- [7] Setiono, Rule of Law (Supermasi Hukum), Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2004.