

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN
DALAM TRANSAKSI JUAL BELI SECARA *ONLINE*
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 19
TAHUN 2016 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-
UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI
DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mendapatkan gelar
Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana

Disusun Oleh :

Boetje Christofh Emmanuel Lalenoh

41151010130113

Program Kekhususan : Hukum Perdata

Di bawah Bimbingan :

Meima, S.H., M.Hum.



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LANGLANGBUANA
BANDUNG
2017**

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Boetje Christofh Emmanuel

Lalenoh

Nomor Pokok Mahasiswa : 41151010130113

Jenis Penulisan Tugas Akhir : Skripsi

Judul Penulisan Tugas Akhir : **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI SECARA *ONLINE* BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK”**

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa tugas akhir ini adalah plagiat, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku di Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar, sehat jasmani dan rohani serta tanpa ada tekanan dari manapun.

Yang menyatakan,

Boetje Christofh E.L.

41151010130113

ABSTRAK

Perkembangan teknologi pada zaman yang semakin canggih ini membuat persaingan dunia usaha semakin ketat. Dengan perkembangan seperti ini pelaku usaha memanfaatkan media internet untuk melakukan transaksi jual beli secara *online*, yang dimana dapat memudahkan bagi pihak pembeli sebagai konsumen untuk mencari barang yang diperlukan tanpa harus datang ke tokonya secara langsung. Permasalahan hukum yang timbul dalam transaksi jual beli secara *online* sering terjadi dan menimbulkan kerugian bagi konsumen. Permasalahan yang timbul seperti barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan pesanan, serta kompensasi/ganti kerugian bagi konsumen dari penjual sebagai pelaku usaha tidak terpenuhi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan dan upaya hukum yang dapat dilakukan pihak konsumen apabila barang tidak sesuai pesanan.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode pendekatan yuridis normative dan spesifikasinya dilakukan secara deskriptif analitis, yang sumber datanya diperoleh dari peraturan perundang-undangan dengan teori-teori hukum yang menjadi objek penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan studi dokumen dan data yang diperoleh akan dianalisis secara kualitatif.

Perlindungan hukum bagi konsumen yang memanfaatkan media internet dalam transaksi jual beli secara *online* telah diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen, namun perlindungan hukum bagi konsumen sendiri masih sangat lemah, terbukti dari banyaknya kasus yang terjadi dan menimbulkan kerugian bagi konsumen. Banyaknya kasus tersebut akibat tindak kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha selaku penjual yang tidak menjalankan kewajibannya untuk beritikad baik dalam memberikan informasi yang benar dan jelas kepada konsumen sebagaimana yang telah diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta tidak terpenuhinya hak-hak daripada konsumen untuk mendapatkan barang pesanan yang sesuai dengan yang diperjanjikan oleh kedua pihak. Serta pihak *platform/penyedia website* tidak ikut bertanggungjawab apabila timbul kerugian kepada pihak konsumen. Apabila pelaku usaha selaku penjual tidak menjalankan kewajibannya sebagaimana yang telah diatur dalam perundang-undangan dan menimbulkan kerugian bagi konsumen, maka konsumen dapat melakukan upaya hukum dengan 2 (dua) cara, yaitu melalui pengadilan (secara Litigasi) dan melalui luar pengadilan (Non Litigasi). Penyelesaian diluar pengadilan melalui lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dibentuk oleh pemerintah dengan tujuan untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Bentuk

penyelesaian sengketa melalui lembaga BPSK ada 3 (tiga) bentuk penyelesaian, yaitu : Arbitrase, Mediasi, dan Konsiliasi.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kasih dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana. Judul skripsi yang penulis ajukan adalah: “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI SECARA *ONLINE* BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK”.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada Yang Terhormat Ibu Meima, S.H., M.Hum. selaku pembimbing skripsi, ucapan terima kasih penulis sampaikan pula kepada Yang Terhormat:

1. Bapak Dr. H. R. AR. Harry Anwar, S.H., M.H., selaku Rektor Universitas Langlangbuana
2. Bapak Dr. H. Kuntana Magnar, S.H.,M.H.,selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana.
3. Ibu Meima, S.H.,M.Hum.,selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana.

4. Ibu Dewi Rohayati, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana.
5. Bapak Atang Hidayat, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana.
6. Bapak Cecep Sutrisna, S.H., M.H., selaku Ketua bagian Hukum Pidana Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana.
7. Ibu Sri Mulyati Chalil, S.H., M.H., selaku Ketua bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana.
8. Bapak Aep Sulaeman, S.H., M.H., selaku Ketua Lab. Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana.
9. Ibu Hana Krisnamurti, S.H., M.H., selaku Sekretaris bagian Hukum Pidana Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana.
10. Bapak Dani Durrahman, S.H., M.H., selaku Sekretaris bagian Hukum Tata Negara
11. Ibu Sri Pursetyowati, S.H., M.H., selaku Dosen Wali.
12. Seluruh Dosen dan Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana.
13. Staf Perpustakaan Universitas Langlangbuana
14. Sahabat tercinta Ilhami Mugia, Rega Zumantriyardi, Soni Anggriawan, Pito Syahda, Mochamad Guruh, Ersha Januar, Riska Indriani, Okky Sucia, Rian Firmansyah, Edwin Reynaldi, Fauzy Kurnia, Fakhri Fauzy, Adly Heris, Billy Evan, Irfan Muis serta

teman-teman Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana angkatan 2013 terima kasih atas segala kebersamaannya.

Secara khusus ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada kedua orang tua Bapak Pdt. Ebser M.Lalenoh M.Th dan Ibu Decie Eriet Tanod, dengan segala kasih sayang dan dukungan doa serta segala ketulusannya telah memberikan dukungan moril dan materil tak terhingga selama penulis menuntut pendidikan Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana. Kakak-kakak beserta adik-adik tercinta penulis yang senantiasa memberi dukungan terhadap penulis: Avrilianty Elizabet Deviani Rossaline Lalenoh, S.Psi, Novia Celcilya Christanti Lalenoh, S.Sos. Gerhard Berith Setia Persada Lalenoh dan Ikrarnita Oktariena Lalenoh.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan, sehingga dapat menjadi referensi di bidang ini. Atas segala kebaikan yang diberikan, penulis juga berdoa semoga kasih dan pertolongan dari Tuhan Yesus Kristus senantiasa menyertai kita semua dan kita selalu diberkati oleh-Nya. Amin.

Bandung, Oktober 2017

Penulis

Boetje Christofh Emmanuel Lalenoh

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Kerangka Pemikiran	10
F. Metode Penelitian	26

BAB II TINJAUAN TEORI TERHADAP KONSUMEN, PELAKU USAHA, PERJANJIAN, JUAL BELI, PERLINDUNGAN HUKUM, WANPRESTASI, DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

A. Konsumen	29
1. Pengertian Konsumen.....	29
2. Hak dan Kewajiban Konsumen	32
B. Pelaku Usaha	35
1. Pengertian Pelaku Usaha	35
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	36
3. Larangan Bagi Pelaku Usaha	38
C. Perjanjian	40

1. Pengertian Perjanjian	40
2. Unsur-Unsur Perjanjian	41
3. Syarat Sah Perjanjian	42
4. Asas-Asas Perjanjian	47
5. Macam-Macam Perjanjian	51
D. Jual Beli	54
1. Perjanjian Jual Beli	54
2. Terjadinya Perjanjian Jual Beli	55
3. Kewajiban Penjual Dan Pembeli	55
4. Dasar Hukum Jual Beli	57
E. Perlindungan Hukum	58
1. Pengertian Perlindungan Hukum	58
2. Tujuan Perlindungan Hukum	59
F. Wanprestasi	60
1. Pengertian Wanprestasi	60
2. Macam-Macam Wanprestasi	61
G. Penyelesaian Sengketa Konsumen	64
1. Pengertian Sengketa Konsumen	64
2. Macam-Macam Penyelesaian Sengketa Konsumen	64

**BAB III CONTOH KASUS TRANSAKSI JUAL BELI SECARA *ONLINE*
MELALUI MEDIA INTERNET**

- A. Pihak Lazada Indonesia Kirim Barang Kepada Konsumen
Tidak Sesuai Dengan Yang Diperjanjikan 68
- B. Transaksi Jual Beli Barang Secara *Online*, Namun Barang
Yang Diterima Oleh Konsumen Rusak 70

**BAB IV ANALISIS TERHADAP PERLINDUNGAN HUKUM DAN UPAYA
YANG DAPAT DILAKUKAN KONSUMEN APABILA BARANG
YANG DITERIMA TIDAK SESUAI DENGAN PESANAN
DALAM TRANSAKSI JUAL BELI SECARA *ONLINE***

- A. Perlindungan hukum terhadap pihak konsumen apabila
barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan dalam
transaksi jual beli secara *online* 73
- B. Upaya hukum yang dapat dilakukan pihak konsumen apabila
barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan dalam
transaksi jual beli secara *online* 80

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

- A. Kesimpulan 88
- B. Saran 89

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di zaman yang semakin canggih dan global kini, membuat persaingan di dunia usaha semakin ketat. Hal ini membuat para pelaku usaha sangat inovatif dalam menawarkan dan memasarkan produknya melalui media sosial yang saat ini sedang banyak digemari oleh masyarakat. *Internet* sebagai suatu media informasi dan komunikasi elektronik telah banyak dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, antara lain untuk menjelajah (*browsing, surfing*), mencari berita, saling mengirim pesan melalui *email*, dan perdagangan. Kegiatan perdagangan dengan memanfaatkan media *internet* ini dikenal dengan istilah *electronic commerce* atau disingkat *e-commerce*. *Electronic commerce* merupakan suatu transaksi komersial yang dilakukan penjual dan pembeli atau dengan pihak lain dalam hubungan perjanjian yang sama untuk mengirimkan sejumlah barang, pelayanan, atau peralihan hak. Istilah yang mencangkup dua perbuatan yang bertimbal balik itu adalah sesuai dengan istilah belanda "*koop en verkoop*" yang juga mengandung pengertian bahwa pihak yang satu "*verkoop*" (menjual) sedangkan yang lainnya "*koop*" (membeli).¹⁾

Jual beli secara *online* biasanya menggunakan nama *online shop* sebagai simbol bahwa pelaku usaha menawarkan produk dagangannya.

¹⁾ R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 2.

Produk dagangan yang ditawarkan bermacam-macam ada elektronik, baju-baju, *accessoris*, bahkan perawatan kecantikan juga dijual dalam media sosial. Saat ini sistem pemasaran yang sedang digemari para pelaku usaha adalah menggunakan sistem pemasaran secara *online*. Sistem pemasaran *online* pada dasarnya menggunakan satu atau lebih media periklanan misalnya melalui *Web*, media sosial *Instagram*, *Line*, *Twitter*, *Facebook* dan media sosial lainnya. Kita sebagai pelaku konsumen tinggal ikut dalam *group online shop* yang telah ada tersebut dan bila berminat tinggal langsung pesan, *transfer* uang dan barang segera dikirim ke alamat kita. Adanya sistem penjualan secara *online* ini, maka konsumen tidak lagi susah payah dalam memilih barang yang ingin dibelinya, hanya dengan menggunakan *handphone* konsumen dapat memilih dan membeli barang yang diinginkannya sesuai dengan barang yang telah disediakan oleh pelaku usaha, tanpa harus datang secara langsung ke tempatnya yang kemungkinan sangat jauh dari tempat tinggal pelaku konsumen. Namun terdapat kekurangan dari *online shop* ini sendiri yaitu bahwa konsumen tidak dapat mengetahui kualitas bahan dan spesifikasi barang yang akan dibelinya. Hanya berdasarkan deskripsi atas barang yang terdapat dalam *group online shop* tersebut. Permasalahan yang sering muncul dalam perjanjian jual beli barang secara *online* tersebut biasanya berkaitan dengan barang yang diterima konsumen setelah melakukan pembelian, dimana barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan deskripsi barang yang terdapat dalam *online shop*.

Pencantuman informasi atas barang yang kurang jelas mengenai spesifikasi, kualitas, cara penggunaan, dan resiko penggunaan barang juga menjadi permasalahan yang dapat merugikan konsumen. Dalam transaksi jual beli secara *online* ini juga terdapat kelemahan yang dapat mengakibatkan pihak konsumen mengalami kerugian, yaitu : menaikkan harga, menurunkan mutu, *dumping*, dan memalsukan produk.²⁾

Pencantuman klausa baku berupa pengalihan tanggung jawab pelaku usaha untuk menerima *return* atas barang yang tidak sesuai dengan kualitas dan spesifikasi yang tertera dalam katalog juga sangat merugikan bagi konsumen. Salah satu contoh klausa baku tersebut adalah sebagai berikut:³⁾ “Pesanan tidak dapat dibatalkan dan barang tidak dapat ditukar atau dikembalikan, jadi pastikan barang yang akan dipesan sesuai dengan keinginan dan ukuran anda sebelum mengirim sms kepada kami”. Perjanjian-perjanjian yang telah dilakukan antara pihak produsen dan konsumen tidak selamanya dapat berjalan mulus dalam arti masing-masing pihak puas, karena kadang-kadang pihak penerima tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan harapannya. Apabila pembeli, yang dalam hal ini konsumen, tidak menerima barang atau jasa sesuai

²⁾ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 3.

³⁾ My Sophie online, *syarat dan ketentuan*, <http://mysophie-online.blogspot.com/p/syarat-dan-ketentuan.html>, diakses tanggal 28 Maret 2017 pukul 22.35 WIB.

dengan diperjanjikan, maka produsen telah melakukan wanprestasi, sehingga mengakibatkan konsumen mengalami kerugian.⁴⁾

Pengertian mengenai transaksi elektronik berdasarkan Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang selanjutnya disebut UU ITE menyatakan bahwa Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan sistem dan Transaksi Elektronik yang selanjutnya disebut PP PSTE menjelaskan juga mengenai pengertian transaksi elektronik pada Pasal 1 ayat (2) yang bunyinya suatu perbuatan yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Sedangkan pengertian jual beli menurut Pasal 1457 KUHPerdata adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan. Jadi dengan adanya pengertian tersebut mewajibkan bagi setiap pelaku usaha untuk memberikan barang yang telah dipesan oleh konsumen dan pihak konsumen berkewajiban membayar harga yang telah disepakati. Apabila pihak pelaku usaha tidak memberikan barang kepada konsumen sesuai dengan pesanan maka pihak konsumen berhak mendapatkan ganti rugi

⁴⁾ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm. 1.

yang sebagaimana telah diatur dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen atau selanjutnya disebut UU PK menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang di terima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan pelaku usaha sesuai Pasal 7 huruf g UU PK menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Pada Pasal 8 UUPK juga menegaskan bahwa setiap pelaku usaha dilarang untuk 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. Berdasarkan pasal tersebut, tidak sesuai spesifikasi barang yang diterima dengan barang yang tercantum dalam *online shop* penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran dan/atau larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang, sehingga dalam hal ini konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan perlindungan hukum atas pelanggaran yang telah dilakukan oleh pelaku usaha.

Kegiatan jual beli secara *online* sering dilakukan karena prosesnya yang sangat mudah dan tentu saja tidak membuang waktu, hal tersebut membuat para pelaku konsumen lebih memilih untuk membeli barang yang diinginkan melalui internet. Tidak menutup kemungkinan bahwa

sering terjadi kecurangan dalam transaksi jual beli secara *online* yang mengakibatkan kerugian bagi pihak konsumen yang sering mengalami kecurangan dalam transaksi jual beli tersebut. Hal yang menjadi resiko bagi pelaku konsumen bahwa barang-barang yang diperjual belikan oleh pelaku usaha tersebut ada yang merugikan konsumen karena kondisi barang yang dipesan oleh konsumen tidak sesuai dengan apa yang disepakati oleh para pihak. Dalam transaksi jual beli secara online juga sering terjadi permasalahan dimana barang yang telah di pesan oleh konsumen tidak dikirim oleh pihak produsen, bahkan pihak produsen langsung melepas tanggungjawab tanpa ada konfirmasi apapun kepada pihak konsumen. Hal ini mengakibatkan konsumen merasa tertipu dengan adanya permasalahan seperti ini dan merasa sangat dirugikan. Permasalahan lain dalam hal jual beli secara *online* seperti dimana pihak konsumen mendapatkan barang yang tidak sesuai keinginan atau barang yang dipesan tidak sesuai dengan gambar yang diberikan oleh pihak pelaku usaha. Kondisi konsumen yang dirugikan tentu memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya, hal ini dimaksudkan agar terciptanya keseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam menyikapi kondisi tersebut, ketika suatu barang diketahui cacat atau tidak sesuai pesanan maka pelaku konsumen tentu akan merasa keberatan (*Complain*) atau meminta pertanggung jawaban terhadap pelaku usaha produksi penyedia barang tersebut dengan diikuti ganti kerugian. Namun pada kenyatannya terkadang tidak mudah bagi pihak

konsumen untuk mendapatkan pertanggungjawaban dari pihak pelaku usaha bahkan dalam menuntut ganti kerugian pihak konsumen dipersulit karena terkadang telepon pengaduan ganti kerugian pihak penyedia barang atau pelaku usaha susah dihubungi atau pesan yang dikirim oleh pihak konsumen mendapatkan respon yang lama dari pihak penyedia barang. Salah satu contoh yaitu pada saat seseorang konsumen yang bernama Yossi Gintings membeli barang di suatu online shop Lazada. Yossi memesan sebuah micro sd berwarna merah yang sesuai dengan gambar produk yang tertera pada tanggal 26 juli 2016 dan Yossi telah melakukan transaksi pada tanggal itu juga. Pada tanggal 1 Agustus Yossi telah menerima barang yang telah dipesan dari pihak online shop yaitu Lazada, tetapi barang yang telah diterima tidak sesuai dengan pesanan yang telah disepakati oleh kedua pihak yaitu Yossi dan Lazada. Pada saat dihubungi kembali pihak Lazada, mereka meminta untuk mengembalikan barang ke gudang Lazada untuk ditukarkan barangnya yang tidak sesuai tersebut dengan barang yang telah dipesan sebelumnya dan Yossi juga sebagai pembeli membuat catatan bahwa dia tidak menerima pengembalian dana tetapi meminta barang yang telah dipesan sebelumnya harap dikirim sesuai pesanan. Beberapa hari kemudian Yossi menerima pesan *Short Message Service (SMS)* dari pihak lazada bahwa pengembalian dana telah diajukan padahal sebelumnya Yossi sudah mengatakan untuk tidak mau menerima pengembalian dana tetapi barang tetap dikirim sesuai pesanan konsumen. Pada saat situs Lazada dibuka

lagi oleh Yossi ternyata barang yang telah dipesan yang dimana sebelumnya *reseller* ternyata tiba-tiba stoknya habis pada situs Lazada tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka permasalahan ini menarik untuk dibahas dan penulis bermaksud untuk mengangkat permasalahan tersebut sebagai karya tulis berupa skripsi yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI SECARA ONLINE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis mengambil identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pihak konsumen apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan dalam transaksi jual beli secara *online* ?
2. Upaya hukum apa yang dapat dilakukan pihak konsumen apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan dalam transaksi jual beli secara *online* ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan skripsi ini antara lain :

1. Untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum terhadap pihak konsumen apabila terjadi kerugian dalam transaksi jual beli secara *online*.
2. Untuk mengetahui dan memahami upaya hukum apa yang dapat dilakukan pihak konsumen apabila terjadi kerugian dalam transaksi jual beli secara *online*.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penulisan skripsi ini sebagai berikut :

1. Segi teoritis, dapat memberikan sumbangsih terhadap perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan, dalam hal ini

perkembangan dan kemajuan ilmu hukum pada umumnya, dan ilmu hukum perdata pada khususnya. Diharapkan penulisan ini dapat dijadikan referensi tambahan bagi para akademisi, penulis, dan kalangan yang berminat dalam kajian yang sama.

2. Segi praktis, dapat dijadikan masukan dan sumber informasi bagi pemerintah dan lembaga yang terkait. Karya tulis ini juga dapat dijadikan sumber informasi dan referensi bagi para pengambil kebijakan guna mengambil langkah – langkah strategis dalam pelaksanaan penerapan hukum yang berkaitan dengan jual beli secara *online*.

E. Kerangka pemikiran

Tujuan pembangunan nasional Indonesia adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia.⁵⁾ Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 amandemen ke-4 alinea keempat menyatakan bahwa pemerintah Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa. Berdasarkan bunyi alinea ke-4 Undang-Undang Dasar 1945 tersebut maka Negara wajib melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia yaitu setiap korban pelanggaran hak, agar terciptanya kepastian hukum. Hasil perkembangan teknologi pada zaman *modern* ini, memberikan

⁵⁾ Janus Sidabalok, *Op cit*, hlm. 1.

kemudahan pada setiap orang untuk melakukan transaksi jual beli dengan menggunakan hasil perkembangan teknologi yang semakin berkembang. Bahkan sekarang ini internet bukan lagi menjadi sebuah barang mewah melainkan menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Kaitannya dengan jual beli secara online merupakan suatu gambaran adanya suatu perjanjian jual beli yang dapat dilakukan secara konvensional maupun melalui media internet.

Jual beli menurut Pasal 1457 KUHPerdara mengatakan bahwa Jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan. Sifat konsensual dari jual beli tersebut ditegaskan dalam Pasal 1458 KUHPerdara yang berbunyi: “Jual-beli dianggap sudah terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum dibayar”.⁶⁾ Perjanjian secara umum ditegaskan oleh KUHPerdara pada Pasal 1313 telah ditegaskan bahwa suatu “perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri.” Sedangkan Menurut Subekti Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melakukan sesuatu.⁷⁾ Berdasarkan ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara, untuk sahnya

⁶⁾ Subekti, *Saat Terjadinya Perjanjian Jual-Beli*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 2.

⁷⁾ Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta, 2005, hlm. 1.

suatu perjanjian diperlukan syarat-syarat sebagai berikut :⁸⁾

1. Sepakat mereka yang mengikat dirinya;

Maksudnya bahwa para pihak yang mengadakan perjanjian itu harus bersepakat, setuju atau seia sekata mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang diadakan itu. Apa yang menjadi kehendak pihak yang satu, juga dikehendaki oleh yang lain. Mereka yang menghendaki sesuatu yang sama secara timbal balik. Suatu kesepakatan kehendak terhadap suatu perjanjian dimulai dari adanya unsur penawaran oleh salah satu pihak dan diikuti dengan penawaran dari pihak lainnya. Pada Pasal 1321 KUHPerdara ditegaskan bahwa “Tiada kesepakatan yang sah apabila sepakat itu diberikan karena kekhilafan, atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan”. Perihal unsur paksaan pada pasal tersebut dimaksud adalah suatu perbuatan yang menakutkan seseorang yang berpikiran sehat, dimana terhadap orang yang terkena paksaan tadi timbul rasa takut, baik terhadap dirinya sendiri maupun harta, hendaknya dari suatu kerugian yang terang dan nyata (Pasal 1324 KUHPerdara). Penipuan yang dimaksud adalah suatu tipu muslihat yang dipakai oleh salah satu pihak, sehingga menyebabkan pihak lain dalam perjanjian tersebut menandatangani perjanjian yang bersangkutan, dan jika seandainya tidak ada unsur penipuan ini (dalam keadaan normal) maka pihak tidak akan bersedia menandatangani perjanjian (Pasal 1328 KUHPerdara). Sedangkan unsur kesilapan dalam membuat perjanjian,

⁸⁾ Gunawan Widjaja, *Seri Hukum Perikatan : Jual Beli*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm. 11.

ketika manakala perjanjian tersebut seseorang dipengaruhi oleh pandangan atau kesan yang ternyata tidak benar.⁹⁾

2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;

Maksudnya hal ini mempunyai arti bahwa orang yang membuat suatu perjanjian harus cakap menurut hukum. Pada dasarnya setiap orang yang sudah dewasa dan sehat pikirannya adalah cakap menurut hukum. Ketentuan mengenai kecakapan seseorang diatur dalam Pasal 1329 sampai dengan Pasal 1331 KUHPerduta. Tentu saja bila dipandang dari sudut rasa keadilan, perlulah bahwa orang yang membuat suatu perjanjian pada akhirnya akan terikat oleh perjanjian itu, mempunyai cukup kemampuan untuk menyadari benar-benar tanggung jawab yang akan dipikul dengan perbuatan itu. Orang yang tidak sehat pikirannya tentu tidak mampu menerima tanggung jawab yang dipikul oleh seorang yang mengadakan suatu perjanjian. Orang yang ditaruh di bawah pengampuan, menurut hukum tidak dapat berbuat bebas dengan harta kekayaannya. Seseorang yang berada di bawah pengampuan, kedudukannya sama dengan seorang anak yang belum dewasa. Kalau seorang yang belum dewasa, harus diwakili oleh orang tua atau walinya, maka seorang dewasa yang telah ditaruh di bawah pengampuan harus diwakili oleh pengampu atau kuratornya.

3. Suatu hal tertentu;

Maksudnya sebagai syarat ketiga untuk sahnya suatu perjanjian.

⁹⁾ Ningrum Sirait, *Makalah Hukum Bisnis Kontrak Internasional*, Fakultas Hukum USU, Medan, 2004, hlm. 7.

Suatu hal tertentu ini mengacu kepada apa (objek) yang diperjanjikan dalam perjanjian tersebut. Barang atau objek tersebut paling sedikit harus ditentukan jenisnya, bahwa barang tersebut sudah ada atau sudah berada di tangan si berutang pada saat perjanjian dibuat, tidak diharuskan oleh undang-undang.

4. Suatu sebab yang halal;

Maksudnya perlu untuk dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan sebab disini tiada lain adalah isi dari perjanjian itu sendiri. Yang dimaksudkan dengan sebab atau kausal dari suatu perjanjian jual-beli isinya adalah pihak yang satu menghendaki uang dan pihak yang lain menginginkan hak milik atas barang tersebut. Sebab tersebut merupakan sebab yang halal yang mempunyai arti bahwa isi dari perjanjian tersebut tidak menyimpang dari ketentuan-ketentuan perundang-undangan yang berlaku disamping tidak menyimpang dari norma-norma ketertiban dan kesusilaan.

Keempat syarat ini merupakan syarat pokok bagi setiap perjanjian. Artinya, setiap perjanjian harus memenuhi keempat syarat ini bila ingin menjadi perjanjian yang sah. Keempat syarat ini dapat dikelompokkan dalam dua kelompok, yaitu :

a. Syarat Subjektif, yaitu kelompok syarat-syarat yang berhubungan dengan subjek perjanjian yang terdiri dari kesepakatan dan kecakapan. Apabila syarat subjektif ini tidak dipenuhi, salah satunya apakah itu kesepakatan para pihak atau kecakapan untuk membuat suatu perjanjian,

maka perjanjian itu dapat dibatalkan, dengan kata lain perjanjian ini sah atau mengikat selama tidak dibatalkan (oleh hakim) atas permintaan pihak yang berhak meminta pembatalan itu. Sesuai dengan bunyi Pasal 1446 KUHPerdara dimana dinyatakan bahwa :

“Semua perikatan yang dibuat oleh orang-orang yang ditaruh di bawah pengampuan adalah batal, adalah demi hukum dan atas penuntutan yang dimajukan oleh atau dari pihak mereka. Harus dinyatakan batal, semata-mata atas dasar kebelumdewasaan atau pengampuannya. Pembatalan ini langsung melumpuhkan perbuatan hukumnya, akibatnya ialah bahwa bagi hukum, perbuatan tidak pernah dilakukan”.¹⁰⁾

b. Syarat objektif, kelompok syarat yang berhubungan dengan objeknya, yang terdiri dari satu hal yang tertentu dan suatu sebab hal. Apabila syarat objektif tidak dipenuhi, maka perjanjian itu dapat diminta pembatalannya maka perjanjian itu tetap beralih. Tentang perjanjian yang isinya tidak halal, maka perjanjian yang demikian tidak boleh dilaksanakan, karena melanggar hukum dan kesusilaan. Para ahli hukum Indonesia ,umumnya berpendapat bahwa dalam syarat objektif tidak dipenuhi, maka perjanjian itu bukan batal demi hukum. Sedangkan dalam hal syarat objektif tidak dipenuhi, maka perjanjian itu bukan batal demi hukum, melainkan dapat diminta pembatalannya.¹¹⁾ Alasan perbedaan antara perjanjian yang dapat diminta pembatalan dan perjanjian yang batal demi hukum menurut Prof. Subekti ialah : “Tentang perjanjian yang tidak mengandung sesuatu hal tertentu dapat dikatakan

¹⁰⁾ Idris Zainal, *Ketentuan Jual-Beli Menurut Hukum Perdata*, Fakultas Hukum USU, Medan, 1983, hlm. 18.

¹¹⁾ Hardijan Rusli, *Hukum Perjanjian Indonesia dan Common Law*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1993, hlm. 44.

bahwa perjanjian yang demikian tidak dapat dilaksanakan karena tidak terang apa yang diperjanjikan oleh masing-masing pihak. Keadaan tersebut dapat seketika dilihat oleh Hakim”.

Pada dasarnya proses transaksi jual beli secara elektronik tidak jauh berbeda dengan proses transaksi jual beli biasa di dunia nyata. Proses pengikatan transaksi jual beli secara elektronik ini dilakukan dalam beberapa tahap, yaitu sebagai berikut :¹²⁾

1. Penawaran, yang dilakukan oleh penjual atau pelaku usaha melalui *website* pada internet. Penjual atau pelaku usaha menyediakan *storefront* yang berisi katalog produk dan pelayanan yang akan diberikan. Masyarakat yang memasuki website pelaku usaha tersebut dapat melihat-lihat barang yang ditawarkan oleh penjual. Salah satu keuntungan transaksi jual beli melalui di toko *online* ini adalah bahwa pembeli dapat berbelanja kapan saja dan dimana saja tanpa dibatasi ruang dan waktu. Penawaran dalam sebuah *website* biasanya menampilkan barang-barang yang ditawarkan, harga, nilai rating atau poll otomatis tentang barang yang diisi oleh pembeli sebelumnya, spesifikasi barang termaksud dan menu produk lain yang berhubungan. Penawaran melalui internet terjadi apabila pihak lain yang menggunakan media internet memasuki situs milik penjual atau pelaku usaha yang melakukan penawaran, oleh karena itu, apabila seseorang tidak menggunakan media internet dan memasuki situs milik pelaku usaha yang menawarkan sebuah produk, maka tidak

¹²⁾ Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, PT. Grafindo Persada, Jakarta, 2000, hlm. 82.

dapat dikatakan ada penawaran. Dengan demikian penawaran melalui media internet hanya dapat terjadi apabila seseorang membuka situs yang menampilkan sebuah tawaran melalui internet tersebut.

2. Penerimaan, dapat dilakukan tergantung penawaran yang terjadi. Apabila penawaran dilakukan melalui *e-mail address*, maka penerimaan dilakukan melalui *e-mail*, karena penawaran hanya ditujukan pada sebuah *e-mail* yang dituju sehingga hanya pemegang *e-mail* tersebut yang dituju. Penawaran melalui *website* ditujukan untuk seluruh masyarakat yang membuka *website* tersebut, karena siapa saja dapat masuk ke dalam *website* yang berisikan penawaran atas suatu barang yang ditawarkan oleh penjual atau pelaku usaha. Setiap orang yang berminat untuk membeli barang yang ditawarkan itu, dapat membuat kesepakatan dengan penjual atau pelaku usaha yang menawarkan barang tersebut. Pada transaksi jual-beli secara elektronik, khususnya melalui *website*, biasanya calon pembeli akan memilih barang tertentu yang ditawarkan oleh penjual atau pelaku usaha, dan jika calon pembeli atau konsumen itu tertarik untuk membeli salah satu barang yang ditawarkan, maka barang itu akan disimpan terlebih dahulu sampai calon pembeli merasa yakin akan pilihannya, selanjutnya pembeli/konsumen akan memasuki tahap pembayaran.

3. Pembayaran, dapat dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung, misalnya melalui fasilitas internet, namun tetap bertumpu pada keuangan nasional, yang mengacu pada sistem keuangan lokal.

Klasifikasi cara pembayaran dapat diklasifikasikan sebagai berikut :¹³⁾

- Transaksi model ATM, sebagai transaksi yang hanya melibatkan institusi finansial dan pemegang *account* yang akan melakukan pengambilan atau mendeposit uangnya dari *account* masing-masing;
- Pembayaran dua pihak tanpa perantara, yang dapat dilakukan langsung antara kedua pihak tanpa perantara dengan menggunakan uang nasionalnya;
- Pembayaran dengan perantaraan pihak ketiga, umumnya merupakan proses pembayaran yang menyangkut debit, kredit ataupun cek masuk. Metode pembayaran yang dapat digunakan antara lain : sistem pembayaran melalui kartu kredit online serta sistem pembayaran *checkin line*.

Kedudukan penjual dengan pembeli apabila berbeda, maka pembayaran dapat dilakukan melalui cara *account to account* atau pengalihan dari rekening pembeli kepada rekening penjual. Berdasarkan kemajuan teknologi, pembayaran dapat dilakukan melalui kartu kredit dengan cara memasukkan nomor kartu kredit pada formulir yang disediakan oleh penjual dalam penawarannya. Pembayaran dalam transaksi jual-beli secara elektronik ini sulit untuk dilakukan secara langsung karena adanya perbedaan lokasi antara penjual dengan pembeli walaupun dimungkinkan untuk dilakukan.

¹³⁾ *Ibid*, hlm. 90.

4. Pengiriman, merupakan suatu proses yang dilakukan setelah pembayaran atas barang yang ditawarkan oleh penjual kepada pembeli, dalam hal ini pembeli berhak atas penerimaan barang termaksud. Pada kenyataannya, barang yang dijadikan objek perjanjian dikirimkan oleh penjual kepada pembeli dengan biaya pengiriman sebagaimana telah diperjanjikan antara penjual dan pembeli.

Berdasarkan proses transaksi jual-beli secara elektronik yang telah diuraikan, menggambarkan bahwa ternyata jual-beli tidak hanya dapat dilakukan secara konvensional, dimana antara penjual dengan pembeli saling bertemu secara langsung, namun dapat juga hanya melalui media internet, sehingga orang yang saling berjauhan atau berada pada lokasi yang berbeda tetap dapat melakukan transaksi jual beli tanpa harus bersusah payah untuk saling bertemu secara langsung, sehingga meningkatkan efektifitas dan efisiensi waktu serta biaya baik bagi pihak penjual maupun pembeli. Dengan adanya cara tersebut maka pihak pembeli juga memiliki hak dalam melakukan jual beli suatu barang secara *online*, sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 4 UU PK yaitu, bahwa konsumen adalah :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Semua hal tersebut yang telah disebutkan diatas wajib didapatkan oleh pihak pembeli yang melakukan transaksi dalam jual beli secara *online*. Selain itu pihak pelaku usaha juga memiliki kewajiban yang sebagaimana telah diatur didalam Pasal 7 UU PK yang mengatakan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Selanjutnya dalam Pasal 47 PP PSTE menyatakan bahwa transaksi elektronik dapat juga dilakukan berdasarkan kontrak elektronik atau bentuk kontraktual lainnya sebagai bentuk kesepakatan yang dilakukan oleh para pihak. Oleh sebab itu dalam transaksi jual beli, meskipun dilakukan secara online, berdasarkan UU ITE dan PP PSTE tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan. Persetujuan untuk dapat membeli barang secara online dengan cara melakukan 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 dikatakan juga sebagai salah satu bentuk Kontrak Elektronik. Kontrak Elektronik menurut Pasal 47 ayat (2) PP PSTE dianggap sah apabila :

- a. Terdapat kesepakatan para pihak;
- b. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Terdapat hal tertentu; dan
- d. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban hukum.

Kontrak Elektronik itu sendiri pada Pasal 48 ayat (3) PP PSTE setidaknya harus memuat hal-hal sebagai berikut :

- a. Data identitas para pihak;
- b. Objek dan spesifikasi;
- c. Persyaratan Transaksi Elektronik;
- d. Harga dan biaya;
- e. Prosedur dalam hal terdapat pembatalan para pihak;
- f. Ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau jasa meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan

g. Pilihan hukum penyelesaian Transaksi Elektronik.

Terkait dengan perlindungan konsumen pada Pasal 49 ayat (1) PP PSTE menegaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, produk yang ditawarkan. Pada Pasal 49 ayat (2) PP PSTE lebih ditegaskan lagi bahwa pelaku usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan. Pasal 49 ayat (3) PP PSTE mengatur khusus tentang barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan pesanan, yakni pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi. Apabila barang yang telah diterima pihak konsumen tidak sesuai pesana maka pihak konsumen dapat menggugatnya secara perdata dengan dalih terjadinya wanprestasi atas transaksi jual beli yang dilakukan dengan pelaku usaha (penjual). Menurut subekti wanprestasi adalah kelalaian atau kealpaan yang dapat berupa 4 macam, yaitu:¹⁴⁾

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
- c. Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat;
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh

¹⁴⁾ Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta, 2005, hlm. 45.

dilakukannya.

Jika salah satu dari keempat macam itu terjadi, maka pihak konsumen secara perdata dapat menggugat penjual online dengan dalih terjadi wanprestasi misalnya seperti barang yang telah diterima pihak konsumen tidak sesuai dengan spesifikasi barang yang dimuat dalam *display home page/website* dari pihak pelaku usaha sebelumnya.

Jual beli melalui media elektronik juga sering disebut dengan *Elektronic Commerce* atau disingkat *e-commerce* adalah kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufacturers*), *service providers*, dan pedagang perantara (*intermediaries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer (*computer networks*), yaitu *E-commerce* sudah meliputi seluruh spektrum kegiatan komersial.¹⁵⁾

Transaksi jual beli secara *online* atau memiliki karakteristik antara lain sebagai berikut :¹⁶⁾

- a. Terjadinya transaksi antara dua belah pihak.
- b. Adanya pertukaran barang, jasa atau informasi.
- c. Internet merupakan medium utama dalam proses atau mekanisme perdagangan tersebut.

Terkait syarat sah pada transaksi elektronik masihlah mengacu pada Pasal 1320 KUHPerdata, namun dalam UU ITE juga menambahkan beberapa persyaratan, yakni :

¹⁵⁾ Niniek Suparni, *Cyberspace ; Problematika & Antisipasi Pengaturannya*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 67.

¹⁶⁾ Haris Faulidi Asnawi, *Transaksi Bisnis e-commerce perspektif Islam*, Magistra Insania Press, Yogyakarta, 2004, hlm. 17.

- a. Beritikad baik (Pasal 17 ayat (2))
- b. Ketentuan mengenai waktu pengiriman dan penerimaan informasi dan/atau transaksi elektronik (Pasal 18)
- c. Menggunakan sistem elektronik yang handal dan aman serta bertanggung jawab. (Pasal 10)

Transaksi jual beli secara *online*, para pihak terkait di dalamnya melakukan hubungan hukum yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang juga dilakukan secara elektronik dan sesuai dengan Pasal 1 butir 17 UU ITE disebut sebagai kontrak elektronik yakni perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya. Pada pasal 1 ayat 15 PP PSTE menjelaskan yang dimaksud dengan kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Dalam Pasal 19 UU ITE menyatakan bahwa “para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menggunakan sistem elektronik, maka para pihak menyepakati sistem elektronik yang akan digunakan untuk melakukan transaksi. Kecuali ditentukan lain oleh para pihak, transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim pengirim telah diterima dan disetujui oleh penerima sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 20 ayat (1) UU ITE. Maka, dalam hal ini transaksi elektronik baru terjadi jika adanya penawaran yang dikirimkan kepada penerima dan adanya persetujuan untuk menerima penawaran setelah penawaran diterima secara elektronik. Kegiatan transaksi jual beli secara online juga diuraikan dalam Pasal 1 ayat (14) PP

PSTE yang mengatakan bahwa penyelenggaraan transaksi elektronik adalah rangkaian kegiatan transaksi elektronik yang dilakukan oleh pengirim dan penerima dengan menggunakan sistem elektronik.

F. Metode Penelitian

Penulis melakukan penelitian berdasarkan metode penelitian, sebagai berikut :

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan dalam penelitian ini dilakukan secara yuridis normative, artinya penelitian didasarkan pada data sekunder yang mencangkup, yaitu peraturan perundang-undangan seperti buku III KUHPerdata, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 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 Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang dilakukan adalah secara deskriptif analitis, yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan cara melukiskan dan menggambarkan fakta-fakta baik data sekunder bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, seperti data sekunder bahan hukum sekunder berupa doktrin atau pendapat para ahli dan data sekunder bahan hukum tersier berupa

data yang didapat melalui majalah yang berhubungan dengan jual beli barang melalui *internet*.¹⁷⁾

3. Tahap Penelitian

Studi kepustakaan (*Library Research*), Penelitian ini di lakukan untuk mencari data-data berupa :

- a) Data sekunder bahan hukum primer yaitu peraturan perundang-undangan antara lain buku III BW, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 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 Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- b) Data sekunder bahan hukum sekunder yaitu doktrin atau pendapat para ahli hukum terkemuka dan buku-buku teks yang berhubungan dengan transaksi jual beli secara *online*.
- c) Data sekunder bahan hukum tersier yaitu bahan yang memberikan informasi-informasi berupa artikel, majalah, makalah serta *brosur*.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumen dengan penelaahan data terhadap peraturan perundang-undangan

¹⁷⁾ Soerjono Soekamto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta, 2014, hlm. 52.

dan/atau artikel-artikel lain yang ada relevansinya dengan permasalahan yang diteliti.

5. Analisis Data

Data yang di dapat akan dianalisis secara kualitatif, yaitu data yang diperoleh kemudian disusun secara sistematis untuk selanjutnya dianalisa secara kualitatif untuk mendapatkan kesimpulan yang mengandung kebenaran objektif tanpa menggunakan rumus dan angka.

BAB II

TINJAUAN TEORI TERHADAP KONSUMEN, PELAKU USAHA, PERJANJIAN, JUAL BELI, PERLINDUNGAN HUKUM, WANPRESTASI, DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

A. Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi. Menurut Pasal 1 angka 2 UU PK disebutkan bahwa “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Sebagaimana telah disebutkan dari pasal tersebut, dengan demikian dapat dikatakan semua orang adalah konsumen karena membutuhkan barang dan jasa untuk mempertahankan hidupnya sendiri, keluarganya, ataupun untuk memelihara/merawat harta bendanya.¹⁸⁾

Perlindungan konsumen telah terbentuk dari beberapa pola hubungan antara beberapa unsur utama yang terkait di dalamnya. Hubungan tersebut tercipta dari suatu perikatan bisnis yang menimbulkan akibat hukum. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang

¹⁸⁾ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT. Citra Aditia Bakti, Bandung, 2014, hlm.15.

Perlindungan Konsumen mengatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* adalah setiap orang yang menggunakan barang.¹⁹⁾ Begitu pula kamus bahasa Inggris-Indonesia yang memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.²⁰⁾ Kamus umum bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan, dan sebagainya.²¹⁾ Berdasarkan definisi di atas pengertian konsumen secara umum dapat diartikan sebagai setiap orang, kelompok atau badan hukum pemakai suatu harta benda atau jasa karena adanya hak yang sah, baik dipakai untuk pemakaian akhir maupun proses produksi selanjutnya. Menurut Az. Nasution membagi pengertian konsumen menjadi 3 (tiga) yaitu:²²⁾

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersial);

¹⁹⁾ A.S Hornby, Gen.Ed., dalam Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm.15.

²⁰⁾ Jhon M.Echols dan Hasan Sadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, Gramedia, Jakarta, 1995, hlm.124.

²¹⁾ WJS.Poerwardaminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1976, hlm.521.

²²⁾ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001, hlm.13.

3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

Konsumen antara barang dan/atau jasa itu adalah barang dan/atau jasa kapital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Kalau ia distributor atau pedagang berupa barang setengah jadi yang menjadi mata dagangannya. Konsumen antara ini mendapatkan barang dan/atau jasa itu dipasar industri atau pasar produsen.²³⁾ Konsumen akhir, barang dan/atau jasa itu adalah barang dan/atau jasa konsumen adalah barang dan/atau jasa yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga atau rumah tangga (produk konsumen). Barang dan/atau jasa konsumen ini umumnya diperoleh dipasar-pasar konsumen, dan terdiri dari barang dan/atau jasa yang umumnya di dalam rumah tangga masyarakat. Unsur untuk membuat barang dan/atau jasa lain dan/atau diperdagangkan kembali merupakan pembeda pokok, antara konsumen antara (produk kapital) dengan konsumen akhir (produk konsumen), yang penggunaannya bagi konsumen akhir adalah untuk diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya.

Konsumen menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen kalimat “tidak untuk diperdagangkan”

²³⁾ *Ibid*, hlm. 14.

mengandung pengertian bahwa konsumen menggunakan sendiri barang tersebut, apabila nantinya pihak konsumen akan menjual kembali barang tersebut maka ia bukan termasuk kategori konsumen melainkan termasuk kategori pelaku usaha. Konsumen yang dimaksud dalam Pasal 1 angka 2 UUPK adalah konsumen akhir, hal ini terlihat dalam penjelasan Pasal 1 angka 2 UUPK, yakni dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir. Berdasarkan Pasal 1 angka 2 UUPK diatas, konsumen yang mendapat perlindungan menurut undang-undang adalah konsumen akhir, yakni pemakai, pengguna, pemanfaat barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya, dan tidak diperdagangkan kembali.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Pengertian hukum secara umumnya yang dimaksud dengan hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi.²⁴⁾ Pada dasarnya hak bersumber dari tiga hal.²⁵⁾ Pertama, dari kodrat manusia sebagai manusia yang diciptakan oleh Sang Pencipta. Sebagai makhluk ciptaan, manusia mempunyai sejumlah hak sebagai manusia dan untuk

²⁴⁾ Janus Sidabalok, *Op Cit*, hlm. 29.

²⁵⁾ *Ibid.*

mempertahankan kemanusiaannya, misalnya hak untuk hidup, kebebasan, dan sebagainya. Hak inilah yang disebut dengan hak asasi. Kedua, hak yang lahir dari hukum, yaitu hak-hak yang diberikan oleh hukum Negara kepada manusia dalam kedudukannya sebagai warga Negara/warga masyarakat. Hak inilah hak hukum. Ketiga, hak yang lahir dari hubungan hukum antara seseorang dan orang lain melalui sebuah kontrak/perjanjian. Meskipun hak ini berasal dari hubungan kontakual, tetap mendapat perlindungan dari hukum jika kontrak yang dibuat untuk melahirkan hak itu sah menurut hukum.

Secara tradisional dikenal dua macam perbedaan atau pengelompokan hak, yaitu hak yang dianggap melekat pada setiap manusia sebagai makhluk hidup (disebut hak asasi) dan hak yang ada pada manusia akibat adanya peraturan, yaitu hak yang berdasarkan undang-undang (disebut hak hukum).²⁶⁾ Hak hukum adalah hak yang bersumber baik dari hukum maupun perjanjian itu dibedakan menjadi hak kebendaan dan hak perorangan. Hak kebendaan berkaitan dengan penguasaan langsung atas suatu benda yang dapat dipertahankan terhadap setiap orang, misalnya hak milik. Dengan pemahaman diatas maka dapat dipahami pula bahwa hak-hak dari konsumen itu terdiri atas konsumen sebagai manusia (yang perlu hidup), hak konsumen sebagai subjek hukum dan warga Negara (yang bersumber dari undang-

²⁶⁾ Theo Huijbers, *Pokok-Pokok Hukum Perdata, Cetakan XXII*, Intermasa, Jakarta, 2003, hlm. 63.

undang/hukum), dan hak konsumen sebagai pihak-pihak dalam kontrak (dalam hubungan kontrak dengan produsen-pelaku usaha).

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan hukum itu bukan sekedar fisik, melainkan dari hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak dan kewajiban bagi konsumen.²⁷⁾

Berdasarkan Pasal 4 UUPK mengatakan bahwa hak-hak konsumen sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang diperjanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokat perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

²⁷⁾ Celina Tri Siswi Kristianti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm. 30.

- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen berdasarkan Pasal 5 UUPK, meliputi:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

B. Pelaku Usaha

1. Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha yang sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk

didalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer professional,²⁸⁾ yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Sifat professional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut pertanggungjawaban dari produsen. Dengan demikian, pelaku usaha tidak diartikan sebagai produsen pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen.

Pasal 1 angka 3 UUPK menjelaskan tentang pengertian pelaku usaha yang mengatakan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbadan hukum maupun bukan berbadan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik diri sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Tentang kualifikasi pelaku usaha sebagaimana disebut diatas diperinci lagi dalam penjelasan Pasal 1 angka 3 yang meliputi perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Kajian atas perlindungan terhadap konsumen tidak dapat terpisahkan dari pemahaman terhadap hak-hak dan kewajiban pelaku

²⁸⁾ Agnes M. Toar, *Tanggung Jawab Produk, Sejarah dan perkembangannya*, Alumni, Bandung, 1988, hlm.2.

usaha. Hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 UUPK, yaitu:

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan mengenai kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 UUPK, meliputi:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

4. Menjamin barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

3. Larangan Bagi Pelaku Usaha

Undang-undang pada dasarnya tidak memberikan perlakuan yang berbeda kepada masing-masing pelaku usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha tersebut, sepanjang para pelaku usaha tersebut tidak menjalankannya secara benar dan memberikan informasi yang cukup, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta tidak menyesatkan konsumen yang akan mempergunakan atau memakai atau memanfaatkan barang dan/atau jasa yang diberikan tersebut. Larangan pelaku usaha diatur dalam Pasal 8 UUPK, menyatakan :

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :
 - a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut;

- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
 - i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
 - j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud;
 3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar;
 4. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

C. Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Istilah perjanjian berasal dari kata *overeenkomst*. Berdasarkan Pasal 1313 KUHPerdata perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Pengertian perjanjian dalam Pasal 1313 menurut para ahli hukum memiliki beberapa kekurangan. Kekurangan tersebut antara lain meliputi:²⁹⁾

- 1) Pengertian tersebut tidak lengkap karena perumusannya hanya perjanjian sepihak saja
- 2) Pengertian tersebut terlalu luas karena meliputi perjanjian kawin, perbuatan melawan hukum, perwalian sukarela, serta perbuatan yang tidak memiliki akibat hokum. Berdasarkan kekurangan-kekurangan tersebut, para ahli hukum memberikan definisi perjanjian sebagai berikut:

- a. Menurut Subekti, Perjanjian adalah: Suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.³⁰⁾
- b. Menurut Wirjono Prodjodikoro, Sebagai suatu hubungan hukum mengenai harta benda anatara dua pihak, dalam satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan sesuatu hal atau tidak melakukan suatu hal,

²⁹⁾ R. Setiawan, *Pokok Hukum Periatan*, Bina Cipta, Bandung, 1994, hlm.49.

³⁰⁾ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2002, hlm.1.

sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji tersebut.³¹⁾

2. Unsur-Unsur Perjanjian

Menurut J Satrio Unsur-unsur perjanjian dapat dikelompokkan dalam beberapa kelompok sebagai berikut:³²⁾

a. Unsur *Essensialia*

Unsur *Essensialia* adalah unsur perjanjian yang harus ada di dalam suatu perjanjian, unsur mutlak, dimana tanpa adanya unsur tersebut, perjanjian tidak mungkin sah.

b. Unsur *Naturalia*

Unsur *Naturalia* adalah unsur perjanjian yang oleh undang-undang diatur, tetapi oleh para pihak dapat disingkirkan atau diganti. Disini unsur tersebut oleh undang-undang diatur dengan hukum yang mengatur atau menambah.

c. Unsur *Accidentalialia*

Unsur *Accidentalialia* adalah unsur perjanjian yang ditambah oleh para pihak, undang-undang sendiri tidak mengatur tentang hal tersebut.

3. Syarat Sah Perjanjian

Syarat sah perjanjian adalah syarat-syarat agar perjanjian itu sah dan punya kekuatan mengikat secara hukum. Tidak terpenuhinya syarat

³¹⁾ Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm.4.

³²⁾ J.Satrio, *Hukum Perjanjian; Perjanjian Pada Umumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hlm.67.

perjanjian akan membuat perjanjian itu tidak sah. Menurut Pasal 1320

KUHPerdata syarat sahnya perjanjian terdiri dari :

- a. Sepakat mereka yang telah mengikatkan dirinya;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian;
- c. Suatu sebab tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal.

Keempat syarat tersebut dapat dibagi menjadi 2 (dua) kelompok, yaitu syarat subjektif dan syarat objektif. Untuk syarat subjektif terdiri dari kesepakatan antara kedua belah pihak yang melakukan perjanjian dan kecakapan hukum, apabila syarat subjektif ini tidak terpenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan artinya selama para pihak tidak membatalkan perjanjian, maka perjanjian masih tetap berlaku. Sedangkan syarat objektif terdiri dari suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal, hal ini berhubungan dengan objek yang diperjanjikan dan yang akan dilaksanakan oleh para pihak sebagai prestasi atau utang dari para pihak, apabila syarat obyektif ini tidak terpenuhi, maka perjanjian batal demi hukum yang artinya sejak semula dianggap tidak pernah ada perjanjian.³³⁾

Keempat syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata tersebut diatas akan diuraikan lebih lanjut sebagai berikut:

- a. Kesepakatan

³³⁾ Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994, hlm.23.

Pasal 1321 KUHPerdata menentukan bahwa kata sepakat tidak sah apabila diberikan karena kekhilafan atau diperoleh dengan paksaan atau penipuan. Ada beberapa ajaran tentang sah terjadinya kesepakatan dalam perjanjian, yaitu:³⁴⁾

- Teori kehendak (*wilstheorie*) mengajarkan bahwa kesepakatan terjadi pada saat kehendak pihak penerima dinyatakan, misalnya dengan melukiskan surat;
- Teori pengiriman (*verzendttheorie*) mengajarkan bahwa kesepakatan terjadi pada saat kehendak yang dinyatakan itu dikirim oleh pihak yang menerima tawaran;
- Teori pengetahuan (*vernemingstheorie*) mengajarkan bahwa pihak yang menawarkan seharusnya sudah mengetahui bahwa tawarannya diterima;
- Teori kepercayaan (*vertrowenstheorie*) mengajarkan bahwa kesepakatan itu terjadi pada saat pernyataan kehendak dianggap layak diterima oleh pihak yang menawarkan.

Cara-cara untuk terjadinya penawaran dan penerimaan dapat dilakukan secara tegas maupun dengan tidak tegas, yang penting dapat dipahami atau dimengerti oleh para pihak bahwa telah terjadi penawaran dan penerimaan.

b. Kecakapan

³⁴⁾ *Ibid*, hlm.24.

Kecakapan adalah kemampuan menurut hukum untuk melakukan perbuatan hukum (perjanjian).³⁵⁾ KUHPerdata mengatur mengenai kecakapan seseorang dalam Pasal 1329 s.d 1331 KUHPerdata. Dalam Pasal 1330 KUHPerdata, ditentukan bahwa tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian adalah:

- a) Orang-orang yang belum dewasa.

Orang-orang yang belum dewasa, yakni orang yang berusia belum 21 tahun dan belum menikah karena walaupun belum berusia 21 tahun kalau sudah menikah, maka sudah dianggap cakap, bahkan walaupun dia bercerai sebelum berusia 21 tahun, sedangkan berdasarkan Pasal 47 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan disebutkan bahwa orang yang sudah dewasa adalah telah berusia 18 tahun atau sudah menikah;

- b) Mereka yang ditaruh dibawah pengampuan.

Orang yang ditaruh dibawah pengampuan yakni orang yang gila, kalap mata, bahkan dalam hal tertentu juga orang yang boros (Pasal 433 KUHPerdata);

- c) Orang-orang perempuan yang diterapkan oleh undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu.

Mengenai perempuan dalam hal yang diterapkan oleh undang-undang sekarang ini tidak dipatuhi lagi karena hak perempuan dan laki-laki telah disamakan dalam hal membuat perjanjian. Sedangkan untuk orang-orang

³⁵⁾ Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan Penjelasan Makna pasal 1233-1456 BW*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, hlm.68.

yang dilarang oleh undang-undang untuk membuat perjanjian tertentu sebenarnya tidak tergolong sebagai orang yang tidak cakap, tetapi hanya tidak berwenang membuat perjanjian tertentu. Sebagai contoh orang yang dinyatakan pailit berdasarkan putusan pengadilan tidak dapat membuat perjanjian utang-piutang.³⁶⁾

c. Hal Tertentu

Mengenai hal tertentu, sebagai syarat ketiga untuk sahnya perjanjian yang menerangkan tentang harus adanya objek perjanjian yang jelas. Jadi suatu perjanjian tidak bisa dilakukan tanpa objek yang tertentu. Jadi tidak bisa seseorang menjual sesuatu (tidak tertentu) dengan harga seribu rupiah misalnya kata sesuatu itu tidak menunjukkan hal tertentu, tetapi hal yang tidak tentu.³⁷⁾

Objek perjanjian tersebut sebagai prestasi. Dalam KUHPerdara presentasi dapat dibagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu:

- 1) Menyerahkan atau memberikan sesuatu;
- 2) Berbuat sesuatu;
- 3) Tidak berbuat sesuatu.

Objek perjanjian untuk menyerahkan atau memberikan sesuatu pada dasarnya penyerahan berupa benda.³⁸⁾ Benda tersebut dapat berupa benda tidak bergerak, benda bergerak, benda berwujud, benda yang sekarang ada, dan benda yang kemudian hari akan ada. Untuk

³⁶⁾ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, PT, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm.29.

³⁷⁾ Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Op.cit*, hlm.69.

³⁸⁾ *Ibid*, hlm.5.

menentukan benda atau barang yang menjadi objek perjanjian, dapat dipergunakan berbagai cara seperti: menghitung, menimbang, mengukur atau menakar.

d. Sebab Yang Halal

Syarat ke empat mengenai suatu sebab yang halal, ini juga merupakan syarat tentang isi perjanjian. Kata halal disini bukan dengan maksud untuk memperlawankan dengan kata haram dalam hukum islam, tetapi yang dimaksud disini adalah bahwa perjanjian tersebut tidak dapat bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum.³⁹⁾

4. Asas-Asas Perjanjian

Asas hukum merupakan dasar bagi hukum perjanjian. Asas dalam suatu perjanjian memberikan sebuah gambaran mengenai latar belakang cara berpikir yang menjadi dasar hukum perjanjian. Dalam hukum perjanjian dikenal atau terdapat beberapa asas , antara lain:⁴⁰⁾

a. Asas Kebebasan Berkontrak.

Asas kebebasan berontrak dapat dilihat dari Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yaitu semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Sedangkan menurut Herlien Budiono asas kebebasan berkontrak adalah para pihak menurut kehendak bebasnya masing-masing dapat membuat perjanjian

³⁹⁾ *Ibid*, hlm.69.

⁴⁰⁾ Mariam Darus Badruzaman, *U.H.Perdara Buku III (Hukum Perikatan dengan Penjelasan)*, Edisi Kedua Cetakan I, Alumni, Bandung, 1996, hlm.113-115.

dan semua orang bebas mengikatkan diri dengan siapapun yang ia kehendaki. Pihak-pihak juga dapat bebas menentukan cangkupan isi serta persyaratan dari suatu perjanjian dengan ketentuan bahwa perjanjian tersebut tidak boleh bertentangan dengan perundang-undangan yang bersifat memaksa, baik ketertiban umum maupun kesusilaan.⁴¹⁾

b. Asas Konsensualisme.

Asas ini dapat ditemukan dalam Pasal 1320 dan Pasal 1338 KUHPerduta. Dalam pasal 1320 KUHPerduta penyebutnya tegas sedangkan dalam Pasal 1338 KUHPerduta ditemukan dalam istilah "semua". Kata-kata "semua" menunjukkan bahwa setiap orang diberi kesempatan untuk menyatakan keinginannya (*will*), yang dirasanya baik untuk menciptakan perjanjian. Asas ini erat hubungannya dengan asas kebebasan mengadakan perjanjian.

c. Asas Kepercayaan.

Seseorang yang mengadakan perjanjian dengan pihak lain, menumbuhkan kepercayaan diantara kedua pihak itu bahwa satu sama lain akan memegang janjinya, dengan kata lain akan memenuhi prestasinya di belakang hari. Tanpa adanya kepercayaan itu, maka perjanjian itu tidak mungkin akan diadakan oleh para pihak. Dengan

⁴¹⁾ Herlien Budiono, *Asas Keseimbangan bagi Hukum Perjanjian Indonesia (Hukum Perjanjian Berdasarkan Asas Wigati Indonesia)*, Terjemahan oleh Tristan P. Moeliono, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm.95.

kepercayaan ini, kedua pihak mengikatkan dirinya dan kedua perjanjian itu membuat kekuatan mengikat sebagai undang-undang.

d. Asas Kekuatan Mengikat.

Seterusnya dapat ditarik kesimpulan bahwa di dalam perjanjian terkandung suatu asas kekuatan mengikat. Terikatnya para pihak pada perjanjian itu tidak semata-mata terbatas pada apa yang dijanjikan, akan tetapi juga terhadap beberapa unsur lain sepanjang dikehendaki oleh kebiasaan dan kepatuhan serta moral. Demikianlah sehingga asas-asas moral, kepatuhan dan kebiasaan yang mengikat para pihak.

e. Asas Persamaan Hukum.

Asas ini menempatkan para piha di dalam persamaan derajat, tidak ada perbedaan, walaupun ada perbedaan kulit, bangsa, kekayaan, kekuasaan, jabatan dan lain-lain.

Masing-masing pihak wajib melihat adanya persamaan ini dan mengharuskan kedua pihak untuk menghormati satu sama lain sebagai manusia ciptaan Tuhan.

f. Asas Keseimbangan.

Asas ini menghendaki edua piha memenuhi dan melaksanakan perjanjian itu. Asas keseimbangan merupakan kelanjutan dari asas persamaan. Kreditur mempunyai kekuatan untuk menuntut pelunasan prestasi melalui kekayaan debitur, namun kreditur memikul pula beban untu melaksanakan perjanjian itu dengan itikad baik. Dapat dilihat disini bahwa kedudukan kreditur yang kuat diimbangi dengan kewajibannya

untuk memperhatikan itikad baik, sehingga kedudukan kreditur dan debitur seimbang.

g. Asas Kepastian Hukum.

Perjanjian sebagai suatu figur hukum harus mengandung kepastian hukum. Kepastian ini terungkap dari kekuatan mengikat perjanjian itu yaitu sebagai undang-undang bagi para pihak.

h. Asas Moral.

Asas ini terlihat dalam perikatan wajar, dimana suatu perbuatan sukarela dari seseorang tidak menimbulkan hak baginya untuk menggugat kontraprestasi dari pihak debitur. Juga hal ini terlihat di dalam *zaakwaarneming*, dimana seseorang yang melakukan suatu perbuatan dengan sukarela atau moral yang bersangkutan mempunyai kewajiban (hukum) untuk meneruskan dan menyelesaikan perbuatannya juga asas ini terdapat dalam Pasal 1339 KUHPerdara. Faktor-faktor yang memberikan motivasi pada yang bersangkutan melakukan perbuatan hukum itu berdasarkan pada kesusilaan atau sebagai panggilan dari hati nuraninya.

i. Asas Kepatutan.

Asas ini dituangkan dalam Pasal 1339 KUHPerdara. Asas kepatutan disini berkaitan dengan ketentuan isi perjanjian. Asas kepatutan harus dipertahankan, karena melalui asas ini ukuran tentang hubungan ditentukan juga oleh rasa keadilan dalam masyarakat.

j. Asas Kebiasaan.

Asas ini diatur dalam Pasal 1339 *jo* 1347 KUHPerdara, yang dipandang sebagai bagian dari perjanjian. Suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk apa yang secara tegas diatur, akan tetapi juga hal-hal yang dalam keadaan dan kebiasaan yang lazim diikuti.

5. Macam-Macam Perjanjian

Penggolongan perjanjian berdasarkan pada terbentuknya perjanjian itu. Perjanjian itu sendiri terbentuk karena adanya kesepakatan kedua belah pihak pada saat melakukan perjanjian. Berdasarkan sudut pandang tersebut perjanjian dibagi menjadi beberapa macam antara lain:⁴²⁾

a. Perjanjian Timbal Balik.

Perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang menimbulkan kewajiban pokok bagi kedua belah pihak. Misalnya, perjanjian jual beli.

b. Perjanjian Cuma-Cuma dan Perjanjian atas Beban.

Perjanjian dengan Cuma-Cuma adalah perjanjian yang memberikan keuntungan bagi salah satu pihak saja. Misalnya, hibah. Sedangkan perjanjian atas beban adalah perjanjian terhadap prestasi dari pihak yang satu selalu terdapat kontra prestasi dari pihak lain, dan antara kedua prestasi itu ada hubungan menurut hukum.

c. Perjanjian Bernama (*Benoemd, Specified*) dan Perjanjian Tidak Bernama (*Onbenoemd, Unspecified*).

⁴²⁾ Mariam Darus Badruzaman, *Op.cit*, hlm.19-22.

Perjanjian bernama (khusus) adalah perjanjian yang mempunyai nama sendiri. Maksudnya adalah perjanjian-perjanjian tersebut diatur dan diberi nama oleh pembentuk undang-undang, berdasarkan tipe yang paling banyak terjadi sehari-hari. Perjanjian bernama terdapat dalam BAB V sampai dengan XVIII KUHPerdara. Diluar perjanjian bernama tumbuh perjanjian tidak bernama, yaitu perjanjian-perjanjian yang tidak diatur dalam KUHPerdara, tetapi terdapat di masyarakat. Jumlah perjanjian ini terbatas. Lahirnya perjanjian ini adalah berdasarkan asas kebebasan mengadakan perjanjian atau *partij otonomi* yang berlaku di dalam hukum perjanjian. Salah satu contoh dari perjanjian ini adalah perjanjian sewa beli.

d. Perjanjian Campuran (*Contractus Sui Generis*).

Sehubungan dengan perbedaan di atas perlu dibicarakan perjanjian campuran. Perjanjian campuran ialah perjanjian yang mengandung unsur perjanjian. Terhadap perjanjian campuran ini terdapat berbagai paham, antara lain:

- Paham pertama: mengatakan bahwa ketentuan-ketentuan mengenai perjanjian khusus diterapkan secara analogis sehingga setiap unsur dari perjanjian khusus tetap ada (*contractus sui generis*);
- Paham kedua: mengatakan bahwa ketentuan-ketentuan yang dipakai adalah ketentuan-ketentuan dari perjanjian paling menentukan (*teori absorpsi*);

- Paham ketiga: mengatakan bahwa ketentuan-ketentuan undang-undang yang diterapkan terhadap perjanjian campuran itu adalah ketentuan undang-undang yang berlaku untuk itu (*teori kombinasi*).

e. Perjanjian Obligatoir

Perjanjian Obligatoir adalah perjanjian antara pihak-pihak yang mengikatkan diri untuk melakukan penyerahan kepada pihak lain (perjanjian yang menimbulkan perikatan). Menurut KUHPerdara perjanjian jual beli saja belum mengakibatkan beralihnya hak milik dari penjual kepada pembeli. Untuk beralihnya hak milik atas bendanya masih diperlukan satu lembaga lain, yaitu penyerahan. Perjanjian jual belinya itu dinamakan perjanjian obligatoir karena membebankan kewajiban (*obligatoir*).

f. Perjanjian Kebendaan.

Perjanjian kebendaan adalah perjanjian hak atas benda dialihkan atau diserahkan (*transfer of title*) kepada pihak lain.

g. Perjanjian Konsensual dan Perjanjian Riil.

Perjanjian konsensual adalah perjanjian diantara kedua belah pihak yang telah tercapai persesuaian kehendak untuk mengadakan perikatan. Menurut KUHPerdara, perjanjian ini sudah mempunyai kekuatan mengikat (Pasal 1338 KUHPerdara). Namun demikian di dalam KUHPerdara ada juga perjanjian-perjanjian yang hanya berlaku sesudah terjadi penyerahan barang. Misalnya, perjanjian penitipan barang (Pasal 1694 KUHPerdara), pinjam pakai (Pasal 1740 KUHPerdara). Perjanjian

yang terakhir ini dinamakan perjanjian riil yang merupakan peninggalan hukum romawi.

h. Perjanjian-Perjanjian yang Istimewa Sifatnya.

Perjanjian-perjanjian yang istimewa sifatnya, antara lain :

1. Perjanjian *liberatoir* yaitu perjanjian para pihak yang membebaskan diri dari kewajiban yang ada, misalnya pembebasan utang (*wijschelding*) Pasal 1438 KUHPerduta;

2. Perjanjian pembuktian (*berwijsovereenkomst*) yaitu perjanjian antara dua belah pihak untuk menentukan pembuktian apakah yang berlaku di antara mereka;

3. Perjanjian untung-untungan, misalnya perjanjian asuransi, Pasal 1774 KUHPerduta

4. Perjanjian publik adalah perjanjian yang sebagian atau seluruhnya dikuasai oleh hukum publi karena salah satu pihak bertindak sebagai penguasa (pemerintahan), misalnya, perjanjian ikatan dinas dan perjanjian pengadaan barang pemerintah.

D. Jual Beli

1. Perjanjian jual beli

Perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1457-1540 KUHPerduta. Dalam Pasal 1457 diatur tentang pengertian jual beli. Berdasarkan pasal tersebut, perjanjian jual beli adalah suatu perjanjian timbal balik dalam mana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedangkan pihak yang lainnya (si pembeli) berjanji

untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut. Perkataan jual beli menunjukkan bahwa dari satu pihak perbuatan dinamakan menjual, sedangkan dari pihak yang lain dinamakan pembeli. Istilah yang mencakup dua perkataan yang bertimbal balik itu adalah sesuai dengan istilah belanda “koop en verkoop”, yang juga mengandung pengertian bahwa pihak yang satu “verkoop” (menjual) sedangkan yang lainnya “koopt” (membeli).⁴³⁾

2. Terjadinya Jual Beli

Unsur-unsur pokok (essentialia) perjanjian jual beli adalah barang dan harga. Sesuai dengan asas konsensualisme sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara dan Pasal 1338 KUHPerdara, perjanjian jual beli itu sudah dilahirkan pada detik tercapainya sepakat mengenai barang dan haraga. Begitu kedua belah pihak sudah setuju tentang barang dan harga, maka lahirlah perjanjian jual beli yang sah. Sifat konsensualisme dari jual beli tersebut ditegaskan dalam Pasal 1458 KUHPerdara yang berbunyi: “Jual beli dianggap sudah terjadi antara kedua belah pihak seetika setelah mereka mencapai sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan maupun harga belum dibayar”.

3. Kewajiban Penjual dan Pembeli

Kewajiban penjual dan pembeli dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kewajiban Penjual

⁴³⁾ R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT.Citra Aditia Bakti, Bandung, 2014, hlm.1.

Bagi para pihak ada dua kewajiban utama yaitu:⁴⁴⁾

- a. Menyerahkan hak milik atas barang yang diperjual belikan. Kewajiban menyerahkan hak milik meliputi segala perbuatan yang menurut hukum diperlukan untuk mengalihkan hak milik atas barang yang diperjual belikan itu dari si penjual kepada si pembeli.⁴⁵⁾
- b. Menanggung kenikmatan tenteram atas barang tersebut dan menanggung terhadap cacat-cacat tersembunyi. Kewajiban untuk menanggung kenikmatan tenteram merupakan konsekuensi dari pada jaminan yang oleh penjual diberikan kepada pembeli bahwa barang yang dijual dan dilever itu adalah sungguh-sungguh miliknya sendiri yang bebas dari sesuatu beban atau tuntutan dari suatu pihak.⁴⁶⁾ Sedangkan kewajiban untuk menanggung cacat tersembunyi dapat diterangkan bahwa si penjual diwajibkan menanggung terhadap cacat-cacat tersembunyi pada barang yang dijualnya yang membuat barang tersebut tak dapat dipakai untuk keperluan yang dimaksud atau yang mengurangi pemakaian itu, sehingga seandainya si pembeli mengetahui cacat-cacat tersebut, ia sama sekali tidak akan membeli barang itu atau tidak membelinya selain dengan harga yang kurang.⁴⁷⁾

2. Kewajiban Pembeli

⁴⁴⁾ *Ibid*, hlm.8.

⁴⁵⁾ *Ibid*, hlm.9.

⁴⁶⁾ *Ibid*, hlm.17.

⁴⁷⁾ *Ibid*, hlm.19.

Kewajiban pembeli adalah membayar harga pembelian pada waktu dan di tempat yang telah diperjanjikan.⁴⁸⁾ Akan tetapi, apabila waktu dan tempat pembayaran tidak ditetapkan dalam perjanjian, pembayaran harus dilakukan ditempat dan waktu penyerahan barang dilakukan. Apabila pembeli tidak membayar harga barang tersebut penjual dapat menuntut pembatalan perjanjian sebagaimana halnya pembeli dapat menuntut pembatalan perjanjian jika penjual tidak menyerahkan barangnya. Disamping kewajiban pembeli tersebut diatas, dikenal pula hak penjual. Kewajiban-kewajiban pembeli tersebut diatas merupakan hak dari penjual dan sebaliknya, sehingga tidak perlu lagi untuk menguraikan lebih lanjut tentang hak-hak penjual dan pembeli.

4. Dasar Hukum Jual Beli

Dasar hukum jual beli menurut Pasal 1457 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa “jual-beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”. Disebutkan juga dalam Pasal 1 angka 2 UU ITE bahwa transaksi elektronik adalah “perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan computer, jaringan computer, dan/atau media elektronik lainnya”. Berbicara mengenai transaksi jual beli secara online, tidak terlepas dari konsep perjanjian secara mendasar yang termuat dalam Pasal 1313 KUH Perdata yang menegaskan bahwa perjanjian adalah

⁴⁸⁾ *Ibid*, hlm.20.

suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Jual beli, adalah suatu perjanjian konsensual, artinya perjanjian tersebut sudah dilahirkan sebagai suatu perjanjian yang sah (mengikat atau mempunyai kekuatan hukum) pada detik tercapainya sepakat antara penjual dan pembeli mengenai unsur-unsur yang pokok (*essentialia*) yaitu barang dan harga, biarpun jual beli itu mengenai barang yang tidak bergerak. Sifat konsensual jual beli ini ditegaskan dalam pasal 1458 yang berbunyi, "jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak sewaktu mereka telah mencapai sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum dibayar".⁴⁹⁾ Dalam hubungan jual beli, kepada kedua belah pihak dibebankan hak-hak dan kewajiban sebagaimana telah diatur dalam Pasal 1513-1518 KUH Perdata untuk pembeli dan Pasal 1474-1512 KUH Perdata untuk penjual.

E. Perlindungan Hukum

1. Pengertian perlindungan Hukum

Berdasarkan Pasal 24C Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa "Indonesia adalah Negara yang berdasarkan atas sistem konstitusi". Elemen pokok Negara hukum adalah pengakuan dan perlindungan terhadap fundamental rights. Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa "Negara Indonesia adalah Negara Hukum". Hal ini

⁴⁹⁾ Subekti, *Hukum Perjanjian, Op Cit*, hlm.80.

menjelaskan bahwa dalam setiap tindakan harus ada dasar hukumnya. Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa "setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum". Jadi setiap warga negara tanpa terkecuali tidak boleh diperlakukan diskriminasi dalam segala bidang. Perlakuan diskriminasi yang dimaksud sesuai dengan bunyi Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 "setiap orang berhak bebas dari perlakuan yang diskriminatif atas dasar apapun dan berhak mendapatkan perlindungan terhadap perlakuan yang diskriminatif itu".

2. Tujuan Perlindungan Hukum

Keberadaan hukum dalam masyarakat sangatlah penting, dalam kehidupan dimana hukum dibangun dengan dijiwai oleh moral konstitusionalisme, yaitu menjamin kebebasan dan hak warganya. Hak-hak asasi warga harus dihormati dan ditegakkan oleh pengemban kekuasaan negara dimanapun dan kapanpun, ataupun juga ketika warga menggunakan kebebasannya untuk ikut serta atau untuk mengetahui jalannya proses pembuatan kebijakan publik.⁵⁰⁾ Prinsip perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia menurut Philipus M. Hadjon adalah prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila. Tujuan perlindungan hukum untuk rakyat dikenal 2 (dua) bentuk, yaitu perlindungan yang bersifat preventif

⁵⁰⁾ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2003, hlm.22

dan perlindungan yang bersifat represif.⁵¹⁾ Perlindungan hukum yang bersifat preventif kepada warga negara diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Dengan demikian, perlindungan hukum yang bersifat preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, sedangkan sebaliknya perlindungan hukum yang bersifat represif bertujuan untuk menyelesaikan suatu sengketa.⁵²⁾ Perlindungan hukum mempunyai makna tentang suatu upaya atau tindakan melindungi terhadap subjek hukum. Pengertian hukum dalam ilmu hukum secara umum menyebutkan bahwa selain adanya dalam bentuk peraturan perundang-undangan juga dikenal adanya hukum dalam pelaksanaannya. Berdasarkan pengertian ini dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum yang dimaksud adalah upaya melindungi melalui peraturan secara tertulis ataupun melalui tingkah laku penegak hukum dalam melakukan penegakan hukum.

F. WANPRESTASI

1. Pengertian Wanprestasi

Suatu perjanjian dapat terlaksana dengan baik apabila para pihak telah memenuhi prestasinya masing-masing seperti yang telah diperjanjikan tanpa ada pihak yang dirugikan. Tetapi adakalanya perjanjian tersebut tidak terlaksana dengan baik karena adanya wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak atau debitur. Perkataan

⁵¹⁾ Philipus M. Hardjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm.2

⁵²⁾ *Ibid*, hlm.3.

wanprestasi berasal dari bahasa Belanda, yang artinya prestasi buruk. Adapun yang dimaksud wanprestasi adalah suatu keadaan yang dikarenakan kelalaian atau kesalahannya, debitur tidak dapat memenuhi prestasi seperti yang telah ditentukan dalam perjanjian dan bukan dalam keadaan memaksa.

Wirjono Prodjodikoro mengatakan bahwa wanprestasi adalah ketiadaan suatu prestasi didalam hukum perjanjian, berarti suatu hal yang harus dilaksanakan sebagai isi dari suatu perjanjian. Barangkali dalam bahasa Indonesia dapat dipakai istilah “pelaksanaan janji untuk prestasi dan ketiadaan pelaksanaannya janji untuk wanprestasi”.⁵³⁾

R. Subekti mengemukakan bahwa “wanprestasi” itu adalah kelalaian atau kealpaan yang dapat berupa 4 macam yaitu:⁵⁴⁾

1. Tidak melakukan apa yang telah disanggupi akan dilakukannya.
2. Melaksanakan apa yang telah diperjanjikannya, tetapi tidak sebagai mana yang diperjanjikan.
3. Melakukan apa yang diperjanjikan tetapi terlambat,
4. Melakukan suatu perbuatan yang menurut perjanjian tidak dapat dilakukan.

Mariam Darus Badruzaman mengatakan bahwa apabila debitur “karena kesalahannya” tidak melaksanakan apa yang diperjanjikan, maka debitur itu wanprestasi atau cidera janji. Kata karena salahnya sangat

⁵³⁾ Wirjono Prodjodikoro, *Op Cit*, hlm. 17.

⁵⁴⁾ Subekti, *Hukum Perjanjian. Op Cit*, hlm. 45.

penting, oleh karena debitur tidak melaksanakan prestasi yang diperjanjikan sama sekali bukan karena salahnya.⁵⁵⁾

2. Macam-Macam Wanprestasi

Menurut ketentuan Pasal 1234 KUHPerdara, tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu. Maka dari itu wujud prestasi itu berupa :

a. Memberikan Sesuatu

Pasal 1235 dinyatakan :“Dalam tiap-tiap perikatan untuk memberikan sesuatu adalah termaktub kewajiban si berutang untuk menyerahkan kebendaan yang bersangkutan dan untuk merawatnya sebagai seorang bapak rumah yang baik, sampai pada saat penyerahannya. Kewajiban yang terakhir ini adalah kurang atau lebih luas terhadap perjanjian-perjanjian tertentu, yang akibat-akibatnya mengenai hal ini ditunjuk dalam bab-bab yang bersangkutan” Pasal ini menerangkan tentang perjanjian yang bersifat konsensual (yang lahir pada saat tercapainya kesepakatan) yang objeknya adalah barang, dimana sejak saat tercapainya kesepakatan tersebut, orang yang seharusnya menyerahkan barang itu harus tetap merawat dengan baik barang tersebut sebagaimana layaknya memelihara barang kepunyaan sendiri sama halnya dengan merawat barang miliknya yang lain,yang tidak akan diserahkan kepada orang lain.⁵⁶⁾ Kewajiban merawat dengan baik berlangsung sampai barang tersebut diserahkan kepada orang yang

⁵⁵⁾ *Ibid*, hlm.59

⁵⁶⁾ Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Op Cit*, hlm. 5.

harus menerimanya. Penyerahan dalam pasal ini dapat berupa penyerahan nyata maupun penyerahan yuridis.⁵⁷⁾

b. Berbuat Sesuatu

Berbuat sesuatu dalam suatu perikatan yakni berarti melakukan perbuatan seperti yang telah ditetapkan dalam perikatan. Jadi wujud prestasi disini adalah melakukan perbuatan tertentu. Dalam melaksanakan prestasi ini debitur harus mematuhi apa yang telah ditentukan dalam perikatan. Debitur bertanggung jawab atas perbuatannya yang tidak sesuai dengan ketentuan yang diperjanjikan oleh para pihak. Namun bila ketentuan tersebut tidak diperjanjikan, maka disini berlaku ukuran kelayakan atau kepatutan yang diakui dan berlaku dalam masyarakat. Artinya sepatutnya berbuat sebagai seorang pekerja yang baik.

c. Tidak Berbuat Sesuatu

Tidak berbuat sesuatu dalam suatu perikatan yakni berarti tidak melakukan suatu perbuatan seperti yang telah diperjanjikan. Ibid. Jadi wujud prestasi di sini adalah tidak melakukan perbuatan. Di sini kewajiban prestasinya bukan sesuatu yang bersifat aktif, tetapi justru sebaliknya yaitu bersifat pasif yang dapat berupa tidak berbuat sesuatu atau membiarkan sesuatu berlangsung.⁵⁸⁾

d. Wujud wanprestasi

⁵⁷⁾ J Satrio, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, 1999, hlm. 84.

⁵⁸⁾ *Ibid*, hlm.52

Menetapkan apakah seorang debitur itu telah melakukan wanprestasi dapat diketahui melalui 3 keadaan berikut :

1. Debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali.

Artinya debitur tidak memenuhi kewajiban yang telah disanggupinya untuk dipenuhi dalam suatu perjanjian atau tidak memenuhi kewajiban yang ditetapkan undang-undang dalam perikatan yang timbul karena undang-undang.

2. Debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak baik atau keliru.

Artinya debitur melaksanakan atau memenuhi apa yang diperjanjikan atau apa yang ditentukan oleh undang-undang, tetapi tidak sebagaimana mestinya menurut kualitas yang ditentukan dalam perjanjian atau menurut kualitas yang ditetapkan oleh undang-undang.

3. Debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak tepat pada waktunya

Artinya debitur memenuhi prestasi tetapi terlambat, waktu yang ditetapkan dalam perjanjian tidak dipenuhi.

G. Penyelesaian Sengketa Konsumen

1. Pengertian Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen adalah sengketa konsumen dengan pelanggaran hak-hak konsumen, yang ruang lingkupnya mencakup semua hukum, baik keperdataan, pidana, maupun dalam lingkup administrasi negara.⁵⁹⁾ A.Z. Nasution berpendapat sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (baik dalam

⁵⁹⁾ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008, hlm.95

hukum publik atau hukum privat) tentang produk barang tertentu yang dikonsumsi konsumen, dan/atau jasa yang ditawarkan produsen atau pelaku usaha.⁶⁰⁾

2. Macam-Macam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen membagi proses penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 (dua) bagian, yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui proses litigasi. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sendiri terdiri dari:

- a. Penyelesaian secara damai oleh para pihak sendiri adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) adalah suatu lembaga penyelesaian perselisihan di luar pengadilan dalam memutuskan pelaksanaan atau penetapan eksekusinya harus meminta keputusan dari pengadilan. Keanggotaan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) itu sendiri terdiri atas unsur

⁶⁰⁾ A.Z. Nasution, *Op Cit*, hlm.48.

pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha dengan ketentuan bahwa setiap unsur diwakili oleh sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.

Penyelesaiannya sendiri dapat menggunakan 3 (tiga) cara yaitu, konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.

- a. Konsiliasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa diantara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak berpihak.⁶¹⁾
- b. Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah dimana pihak-pihak ketiga yang tidak memihak (impartial) bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan.⁶²⁾
- c. Arbitrase adalah salah satu bentuk adjudikasi privat. Didalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, pengertian arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui proses litigasi atau pengadilan. Dalam Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dikatakan bahwa putusan yang dijatuhkan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) bersifat

⁶¹⁾ Susanti Adi Nugroho, *Op Cit*, hlm.106.

⁶²⁾ *Ibid*, hlm. 109.

mengikat dan final. Walaupun demikian, para pihak yang tidak setuju atas putusan tersebut dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri untuk diputus. Terhadap putusan Pengadilan Negeri ini, meskipun dikatakan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen hanya memberikan hak kepada pihak yang tidak merasa puas atas putusan tersebut untuk mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung, namun dengan mengingat akan relativitas dari “tidak merasa puas”, peluang untuk mengajukan kasasi sebenarnya terbuka bagi setiap pihak dalam perkara.