

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Prosedur Jual Beli *Online*

Internet sebagai jaringan komputer global dapat dipergunakan sebagai media perdagangan di era globalisasi. Transaksi jual beli yang awalnya dilakukan dengan manual, yaitu penjual dan pembeli ada pada satu tempat, saat ini mulai berubah, yaitu proses jual beli dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.¹

Dahulu yang dimaksudkan transaksi jual beli harus dilakukan secara tatap muka di mana terjadi peralihan barang secara langsung dari penjual kepada pembeli, yaitu pembeli harus bertemu dengan penjual di pasar nyata. Saat ini telah beralih kepada era di mana transaksi tidak lagi dilakukan secara tatap muka, melainkan sudah melalui media *online*. Tidak lagi harus terjadi pertemuan antara penjual dengan pembeli di pasar, melainkan cukup dengan menggunakan teknologi internet dan langsung terjadi transaksi antara penjual dan pembeli. Telah terdapat berbagai macam produk yang dijual tidak lagi melakukan penjualan secara tatap muka semata, melainkan sudah menggunakan teknologi untuk melakukan penjualan secara *online*.²

¹ Mateus Mas Belalawe, *Tinjauan Keamanan Sistem Transaksi Dan Pembayaran Pada E-Commerce, Studi Kasus Toko Online www.buahonline.com*, Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2013 (SENTIKA 2013) ISSN: 2089-9815, Yogyakarta, 9Maret 2013, hlm. 138.

² M. Nur Rianto Al Arif, *Penjualan on-line berbasis media sosial dalam perspektif ekonomi Islam, Ijtihad, Jurnal Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan*,

Kemudian mulai diperkenalkan *e-commerce*, yang merupakan sebuah sarana untuk melakukan transaksi keuangan secara online. Sarana ini berkembang pesat sejak awal penggunaannya di tahun 1970an. *E-commerce* mengizinkan kita untuk menjual produk-produk dan jasa secara online. Calon pelanggan atau konsumen dapat menemukan website kita, membaca dan melihat produk-produk, memesan dan membayar produk-produk tersebut secara online. Bagi pihak konsumen, menggunakan *e-Commerce* dapat membuat waktu berbelanja menjadi singkat. Tidak ada lagi berlama-lama mengelilingi pusat pertokoan untuk mencari barang yang diinginkan.³

E-commerce dapat dipahami sebagai kegiatan transaksi perdagangan baik barang dan jasa melalui media elektronik yang memberikan kemudahan didalam kegiatan bertransaksi konsumen di internet. Keunggulan *e-commerce* terletak pada efisiensi dan kemudahannya, membahas tentang hukum *e-commerce* maka tidak akan lepas dari hukum internet. *E-commerce* juga dapat diartikan proses berbisnis dengan menggunakan teknologi elektronik yang menghubungkan antara perusahaan, konsumen dan masyarakat dalam bentuk transaksi

Ijtihad, Jurnal Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan, Volume 13, No. 1, Juni 2013, hlm. 33-34.

³ Mateus Mas Belalawe, *Tinjauan Keamanan Sistem Transaksi Dan Pembayaran Pada E-Commerce, Studi Kasus Toko Online www.buahonline.com, Loc., Cit.*

elektronik dan pertukaran/penjualan barang, servis dan informasi secara elektronik.⁴

Transaksi jual beli meski bersifat *online* tetap merujuk ke Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1457 KUHPerdata menjelaskan, jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah diperjanjikan. Selanjutnya Pasal 1458 KUHPerdata berbunyi jual beli dianggap terjadi pada saat sepakat barang dan harga, meskipun belum diserahkan dan belum dibayar. Sementara isi Pasal 1459 KUHPerdata, 'Hak milik belum berpindah selama belum ada penyerahan.⁵

Internet telah lama menjadi salah satu media bagi penjual dan pembeli untuk bertemu dan melakukan transaksi jual maupun beli, baik dalam jumlah kecil (partai eceran) maupun besar (partai grosir). Bagi pemain lama mungkin sudah menguasai seluk-belum bisnis online dari a sampai z, namun untuk pemula mungkin akan butuh panduan aman bertransaksi jual beli di internet yang menyimpan berjuta peluang beserta resiko. Sebelum bertransaksi kita butuh beberapa persyaratan modal dasar yang sangat penting dalam menunjang suksesnya sebuah transaksi:⁶

⁴ Dikdik M. Arief Mansyur & Elisatris Gultom, 2005, *Cyber Law (Aspek Hukum Teknologi Informasi)*, Bandung, Refika Aditama, hlm. 144.

⁵ Ali, *Agar Tak tersesat Dalam Jual Beli Online*, <http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt4fcf63b70d420/agar-tak-tersest-dalam-jual-beli-ionline-i>, diakses pada tanggal 25 Januari 2019, Pukul. 16.00 WIB.

⁶ Godam64, *Langkah/Tahap Cara Transaksi Jual Beli Barang dan Jasa Di Internet Online*, <http://www.organisasi.org/1970/01/langkah-tahap-cara-transaksi-jual-beli-barang-dan-jasa-di-internet-online.html#.XFq2dzoXIU>, diakses pada tanggal 3 Februari 2019, pukul 17.00 WIB.

1. Keberanian dan Ketegasan Menentukan Klien

Kita harus mampu menentukan apakah seorang penjual atau pembeli penipu atau bukan, serius atau tidak dalam melakukan transaksi. Ketika keputusan telah diambil maka kita harus berani menerima segala akibat dan resikonya. Untuk memperkecil resiko kita bisa mempelajari sejarah lawan main kita di internet. Jika banyak komplain dari pengguna internet lain, berarti lampu merah sudah menyala.

2. Media Jual Beli

Untuk penjual sudah tentu butuh produk yang akan ditawarkan dan situs web atau blog tempat menjajakan serta menjelaskan produk yang dijual. Para pembeli sudah pasti hanya tinggal melihat-lihat saja mana produk yang akan dibeli dan tidak. Ada banyak cara dalam menawarkan produk secara *online*, tinggal kita saja yang memilih apa yang cocok untuk kita. Segala cara dan pilihan transaksi harus dijelaskan secara gamblang.

3. Media Telekomunikasi

Telepon, email, sms, fitur pesan situs web sosial, *online messenger*, *irc chat*, dan lain sebagainya bisa digunakan untuk berhubungan dengan klien kita. Transaksi yang baik dan sehat adalah di mana penjual dan pembeli melakukan komunikasi lebih dulu sebelum transaksi terjadi (pembeli kepada penjual), setelah pembayaran terjadi (penjual dan pembeli), setelah pengiriman terjadi (penjual kepada pembeli) dan setelah barang sudah diterima pembeli (pembeli ke penjual).

4. Metode dan Alat Pembayaran

Penjual (*seller*) harus mempersiapkan cara pembeli melakukan pembayaran baik dengan cara transfer rekening bank, kartu kredit, pembayaran digital online, *cash on delivery*, atau yang lainnya. Penjual harus bisa menerima teknik pembayaran yang umum dan tidak menyulitkan konsumen dalam melakukan transaksi pembayaran. Pembeli pun sudah harus siap memiliki alat pembayaran yang dapat diterima penjual saat transaksi jual beli terjadi. Untuk mendapatkan fleksibilitas metode pembayaran di luar yang ada, antara penjual dan pembeli dapat melakukan komunikasi negoisasi.

5. Metode dan Alat Pengiriman

Pembeli butuh mencantumkan alamat yang jelas dan lengkap ke mana barang akan dikirim penjual. Jangan sampai barang

yang dikirim nyasar ke alamat lain atau tidak dikenal sehingga menghambat transaksi. Penjual juga harus memilih jasa pengiriman (kurir/caraka) yang baik dan bisa dipercaya. Bisa juga penjual yang datang langsung ke alamat pembeli jika memungkinkan (metode *cash on delivery*). Dari awal sebelum transaksi penjual harus sudah dapat menentukan ongkos kirim yang akan dibebankan kepada pembeli maupun ditanggung sendiri.

Secara umum transaksi aman dan sehat yang terjadi melalui tahapan/langkah sebagai berikut ini:⁷

1. Pembeli datang dan melihat-lihat produk yang diajakan penjual.
2. Pembeli menghubungi penjual untuk bertanya atau konfirmasi
3. Pembeli mengirim atau transfer sejumlah uang kepada penjual, lalu melaporkan setelah uang berhasil dikirim.
4. Penjual mengirim barang yang dipesan pembeli dan menginformasikan pembeli jika telah berhasil mengirim produk.
5. Pembeli konfirmasi kepada penjual jika barang telah diterima dan dicek kelengkapan isinya.

Jika metode transaksi yang dipilih adalah COD (*cash on delivery*) maka penjual dan pembeli akan bertemu di suatu tempat. Pembeli akan lihat dan cek produk penjual secara langsung dan membayarnya jika pembeli menyukainya (nomor 3 s/d 5 tidak berlaku).

Semakin meningkatnya bisnis jual beli online yang sekarang berkembang pesat bahkan menjadi trend bagi sebagian orang. Karena kita mudah dalam memilih barang yang akan kita beli dan tidak perlu keluar rumah, sehingga dianggap lebih praktis. Tentu saja belanja online dan belanja secara konvensional memiliki kelebihan dan kekurangannya

⁷ *Ibid.*

masing masing. Semakin banyak orang yang memulai bisnis jual beli melalui dunia *online* internet, yang mana prosedur proses transaksi tidak dilakukan secara langsung.⁸

Pelaku bisnis baik pembeli dan penjual pastinya mengharapkan metode transaksi yang terpercaya aman, dan nyaman. Seperti yang kita ketahui proses jual beli via *online* terkadang ada hal hal yang tidak kita harapkan misalnya penipuan saat proses transaksi. Untuk mencegah hal ini sebelum bertransaksi kita harus memilih metode transaksi yang aman serta nyaman.⁹

Para pelaku bisnis online diharuskan mengetahui lebih dalam tentang proses, tingkat resiko dan keamanan dari proses transaksi online. Berikut ini 5 proses transaksi yang sering digunakan dalam transaksi jual beli:¹⁰

1. Transfer Bank

Proses transaksi transfer antar bank adalah metode transaksi yang paling populer dan banyak digunakan oleh para penjual dan pembeli online. Proses yang lumayan sederhana juga memudahkan dalam proses konfirmasi transfer, karena penjual dapat segera mengecek penerimaan dana apakah sudah masuk apa belum. Prosedur atau tata cara transaksinya adalah pembeli mengirimkan sejumlah uang sesuai dengan

⁸ Eko Susilo, 5 Cara Pembayaran Transaksi Jual Beli Belanja Online Terbaik Saat Ini, <https://www.iqbisnis.com/2018/02/tata-cara-pembayaran-transaksi-jual-beli-online.html>, diakses pada tanggal 3 Februari 2019, pukul 17.00 WIB.

⁹ *Ibid.*

¹⁰ *Ibid.*

harga yang telah disepakati, kemudian setelah uang berhasil masuk ke rekening penjual, maka penjual segera mengirimkan barang yang dibayar tersebut.

Dalam transaksi dengan transfer bank ini memerlukan kepercayaan yang tinggi dari calon pembeli sebelum memutuskan akan mentransfer uangnya. Tidak sedikit terjadi penipuan yang dilakukan penjual yang curang, yaitu setelah pembeli berhasil mengirimkan uang, penjual tidak juga mengirimkan barangnya.

Untuk itu nama baik penjual atau kredibilitasnya sangat berpengaruh terhadap tolak ukur atau rasa kepercayaan calon pembeli. Penjual yang tingkat kredibilitasnya tinggi biasanya telah memiliki kerjasama dengan bank yang akan digunakan untuk keperluan transaksi, sehingga tingkat keamanan lebih terjamin. Sebagai pembeli jika masih ragu dengan kredibilitas penjual, disarankan untuk mencari informasi tentang penjual baik diinternet, grup facebook, forum kaskus dll.

2. *Cash On Delivery* atau COD

Metode ini merupakan jual beli online dengan sistem pembayaran konvensional yaitu bertemunya penjual dengan pembeli. Umumnya proses transaksi ini dilakukan jual beli oleh orang ke orang pada umumnya. Biasanya yang sering

melakukan pembayaran COD adalah jual beli barang second yang mana pembeli dapat memeriksa kondisi barang tersebut. Namun toko *online* besar juga ada yang menerapkan sistem pembayaran COD yaitu barang sampai baru bayar, hal ini bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas toko online tersebut. Kelebihan dari sistem COD yaitu pembeli dan penjual lebih bebas dalam bertransaksi, pembeli bisa mengecek barang yang akan dibeli serta dapat melakukan proses tawar menawar.

Sistem transaksi ini biasanya populer pada situs jual beli seperti Tokobagus, Berniaga dan dari grup grup jual beli di facebook. Kekurangannya adalah sistem COD hanya bisa dilakukan pada area atau wilayah yang terjangkau dari penjual dan pembeli. Tetapi perlu diketahui bahwa transaksi COD bisa saja kurang aman manakala orang yang kita ajak COD memiliki niat jahat. Tidak sedikit banyak orang jahat yang memanfaatkan sistem COD, untuk itu pastikan menentukan tempat untuk transaksi ditempat yang aman, ditengah keramaian dan ajaklah teman yang bisa menjaga.

3. Rekening Bersama atau Rekber

Sistem transaksi dengan rekber yaitu prosesnya menggunakan orang ketiga. Jika pada sistem transfer bank pihak ketiganya adalah bank maka pada sistem rekber pihak

ketiganya adalah lembaga/perusahaan/orang yang sudah dipercaya dan disepakati oleh penjual dan pembeli. Biasanya pihak ketiga akan menetapkan tarif atau fee sebagai jasa rekber tersebut. Besarnya fee tergantung pihak ketiga bahkan ada yang menawarkan jasa rekber dengan fee seikhlasnya. Sangat penting untuk memilih jasa rekber yang aman dan terpercaya. Cara transaksi dengan sistem rekening bersama yaitu:

- a. Pembeli mengirim uang ke rekening jasa rekber;
- b. Setelah uang dikonfirmasi masuk ke rekening jasa rekber, penjual mengirimkan barangnya kepada pembeli;
- c. Setelah barang sampai kepada pembeli, maka pembeli mengkonfirmasi kepada jasa rekber;
- d. Kemudian jasa rekber mengirim uang tersebut kepada penjual.

Transaksi dengan sistem rekber termasuk aman dengan syarat menggunakan jasa rekber terpercaya.

4. Kartu kredit

Sistem pembayaran dengan menggunakan kartu kredit biasanya hanya disediakan oleh perusahaan besar dan biasanya global. Dengan menggunakan pembayaran via kartu kredit memungkinkan transaksi jual beli secara global bahkan internasional.

5. *E-Currency* atau mata uang elektronik

Paypal, Payza, Kaspay, webmoney, skrill, neteller dll adalah *e-currency* atau rekening virtual. Cara kerjanya hampir sama dengan internet banking yang disediakan oleh bank. Penggunaan *E-Currency* dapat digunakan diseluruh dunia asalkan *merchant* yang dituju menyediakan layanan *e-currency* tersebut. *E-Currency* selain dapat digunakan untuk transaksi dalam negeri tetapi lebih banyak digunakan untuk transaksi dengan merchant merchant luar negeri.

Dalam merancang sebuah kontrak, harus diperhatikan beberapa tahapan yaitu tahap pra kontrak, tahap perancangan kontrak dan tahap post kontraktual, yang akan penulis uraikan di bawah ini:¹¹

a. Tahap pra kontraktual

Tahap ini merupakan tahap sebelum kontrak dirancang dan disusun. Dalam tahap ini ada empat hal yang harus diperhatikan oleh para pihak meliputi:

1) Identifikasi para pihak

Merupakan tahap untuk menentukan dan menetapkan identitas para pihak yang akan mengadakan kontrak. Identifikasi para pihak harus jelas, para pihak harus mempunyai kecakapan hukum dan kewenangan hukum untuk membuat kontrak.

2) Penelitian awal aspek terkait

Pihak-pihak berharap bahwa kontrak yang ditandatangani dapat menampung semua keinginannya sehingga apa yang menjadi hakikat kontrak benar-benar terperinci jelas. Perancangan kontrak

¹¹ Ahdiana Yuni Lestari dan Endang Heriyani, *Kontrak dan Aqad*, MocoMedia, Yogyakarta, hlm. 107-115.

harus menjelaskan hal-hal yang tertuang dalam kontrak yang bersangkutan, konsekuensi yuridis, serta alternatif lain yang mungkin dapat dilakukan.

3) Pembuatan MOU

MOU merupakan nota kesepahaman yang dibuat oleh para pihak sebelum kontrak tersebut dibuat secara rinci.

4) Negosiasi

Negosiasasi mempunyai kedudukan dan peranan yang sangat penting dalam merancang dan menyusun kontrak, karena tahap negosiasi merupakan tahap untuk menentukan objek dan substansi kontrak yang dibuat para pihak.

b. Tahap perancangan kontrak

Salah satu tahap yang menentukan tahap yang menentukan dalam pembuatan kontrak, yaitu tahap perancangan kontrak. Perancangan kontrak ini memerlukan ketelitian dan kejelian dari para pihak maupun notaris. Karena, apabila terjadi kekeliruan di dalam pembuatan kontrak akan timbul persoalan di dalam pelaksanaannya. Adapun lima tahap dalam perncangan kontrak adalah:

1) Pembuatan draft kontrak

Draft kontrak merupakan naskah atau konsep yang dirancang oleh para pihak yang nantinya akan menyodorkan konsepnya untuk dikaji secara mendalam. Ddraft kontrak meliputi judul kontrak, pembukaan dalam kontrak, komparisi yang berisi identitas para pihak dan dasar hukum kewenangan seseorang melakukan perbuatan hukum, *premise*, isi atau substansi kontrak dan penutup.

2) Saling menukar draft kontrak

Setelah draft yang dibuat oleh masing-masing telah selesai, maka tahap selanjutnya adalah saling tukar menukar draft kontrak yang telah dibuat. Tujuannya adalah untuk memberikan kesempatan para pihak untuk mempelajari isi draft kontrak yang disusunnya. Apabila salah satu pihak dapat mengusulkan atau merundingkan tentang apa-apa yang tidak distujuinya. Apabila dari hasil perundingan itu telah tercapai kesepakatan, maka usulan tadi dimasukkan dalam draft kontrak.

3) Perlu diadakan revisi

Naskah kontrak yang telah dirancang diserahkan kepada pihak lainnya agar bisa melakukan revisi terhadap naskah tersebut. Revisi naskah adalah salah satu upaya untuk melakukan perubahan-perubahan terhadap substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak.

4) Penyelsaian akhir

Merupakan upaya untuk mengakhiri naskah kontrak yang telah dibuat oleh para pihak dan para pihak telah menyetujui naskah kontrak dirancang, baik oleh salah satu pihak maupun dirancang bersama kedua belah pihak.

5) Penutup

Bagian penutup merupakan bagian akhir dari tahap-tahap perancangan kontrak. Bagian penutup ini merupakan tahap penandatanganan kontrak oleh masing-masing pihak.

c. Tahap *post* kontraktual

Apabila kontrak telah dibuat dan ditandatangani oleh para pihak, maka ada dua hal yang harus diperhatikan oleh para pihak, yaitu:

1) Pelaksanaan dan penafsiran

Setelah suatu kontrak disusun baru dapat dilaksanakan. Terkadang kontrak yang telah disusun tidak jelas/tidak lengkap sehingga masih diperlukan adanya penafsiran tentang kontrak yang diatur dalam Pasal 1342 KUHPerdara sampai Pasal 13511 KUHPerdara. Pada dasarnya perjanjian yang dibuat oleh para pihak harus dapat dimengerti dan dipahami isinya. Untuk membuat penafsiran harus dilihat pada beberapa aspek, yaitu:

- a) Jika kata-kata dalam kontrak memberikan berbagai macam penafsiran, maka harus menyelidiki maksud para pihak yang membuatnya (Pasal 1344 KUHPerdara);
- b) Jika suatu janji memberikan berbagai penafsiran, maka harus diselidiki pengertian yang memungkinkan perjanjian itu dapat dilaksanakan (Pasal 1344 KUHPerdara);
- c) Jika kata-kata dalam perjanjian mengandung dua macam pengertian, maka harus dipilih pengertian yang paling selaras dengan sifat perjanjian (Pasal 1345 KUHPerdara);
- d) Apabila terjadi keragu-raguan, maka harus ditafsirkan menurut kebiasaan dalam negeri atau di tempat dibuatnya perjanjian (Pasal 1346 KUHPerdara);

- e) Jika ada keragu-raguan, perjanjian harus ditafsirkan atas kerugian orang yang meminta diperjanjikan sesuatu hal, dan untuk keuntungan orang yang mengikatkan dirinya untuk itu (Pasal 1349 KUHPerdara).

2) Alternatif penyelesaian sengketa

Dalam pelaksanaan kontrak kemungkinan terdapat sengketa. Para pihak bebas menentukan cara yang akan ditempuh jika timbul sengketa di kemudian hari. Biasanya penyelesaian sengketa diatur tegas dalam kontrak. Para pihak dapat memilih melalui pengadilan atau di luar pengadilan.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Danang Wahyu, jual beli *online* saat ini merupakan suatu yang memang harus terjadi, dengan berkembangnya IT, dan bagi yang tidak mengikuti dalam kemajuan ini akan tertinggal dan di pangkas oleh pengusaha yang telah menerapkan system yang maju ini.

Terkait jual beli *online*, sebenarnya dimana ada dampak positif disitu pasti ada dampak negatif, tetapi menurut Bapak Danang jual beli *online* lebih condong dampak positifnya lebih banyak, seperti dalam kemudahan mengakses, membayar, dan tidak perlu repot keluar rumah untuk melihat produk, cukup melihat browser yang di tayangkan.

Disitulah negative nya timbul, karna kita tidak mengetahui keaslian barang yang dijual. Disinilah aspek hukum harus di perketat, yaitu kapan terjadi perjanjian, bagaimana tanggung jawabnya, bagaimana cara untuk melakukan komplain dan hal-hal tersebut harus di atur lebih lanjut karena memang saat ini belum ada pengeturan yang khusus terkait jual beli secara *online*. Adapun tahapan jual beli secara *online* terdiri dari tiga tahap yaitu:

- a. Pra kontraktual: pra adalah dimana saat penjual dan pembeli saling menjajaki, dalam hal ini adanya tawar menawar atau negosiasi antara penjual dan pembeli. Contohnya menampilkan barang di websitenya agar pembeli bisa memilih, atau penawaran penawaran lainnya.
- b. Tahap kontraktual: tahap ini terjadi ketika mulainya perjanjian sampai pelaksanaan perjanjian selesai. Dalam tahap ini dilaksanakan pemenuhan syarat sahnya kontrak, pelaksanaan prestasi sampai berakhir kontrak.
- c. *Post* kontraktual: tahapnya setelah perjanjian itu selesai, seperti masa pemeliharaan, jaminan cacat tersembunyi, atau garansi. penjual harus memiliki pelayanan post atau pasca kontraktual untuk menampung semua complain dari pelanggan

Menurut Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), transaksi jual beli melalui internet termasuk dalam transaksi yang menggunakan sistem elektronik internet sehingga dalam bahasa undang-undang disebut transaksi elektronik. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), disebutkan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya.

Pada transaksi jual beli *online (e-commerce)*, para pihak terkait didalamnya melakukan hubungan hukum yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang dilakukan secara elektronik dan sesuai

dengan Pasal 1 butir 17 UU Informasi & Transaksi Elektronik (ITE) disebut sebagai kontrak elektronik yakni perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya.

Pasal 19 UU ITE menyatakan bahwa para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menggunakan sistem elektronik yang disepakati. Jadi sebelum melakukan transaksi 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) UUIE. 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.

Pasal 20 ayat (2) UU ITE disebutkan “Persetujuan atas penawaran transaksi elektronik harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik” Tahapan selanjutnya setelah dicapainya persetujuan dari para pihak adalah melakukan pembayaran. Pembayaran dapat dilakukan dengan sistem cash, transfer melalui ATM, kartu kredit, atau perantara pihak ketiga seperti rekber (rekening bersama).

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, sebagai berikut:¹²

1. Penawaran

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 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 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

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

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

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

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:

- a. Transaksi model ATM, sebagai transaksi yang hanya melibatkan institusi finansial dan pemegang *account* yang akan melakukan pengambilan atau mendeposit uangnya dari *account* masing-masing;
- b. Pembayaran dua pihak tanpa perantara, yang dapat dilakukan langsung antara kedua pihak tanpa perantara dengan menggunakan uang nasionalnya.
- c. 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.
- d. Apabila kedudukan penjual dengan pembeli 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.

4. Pengiriman

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.

Saat ini belanja *online* sudah menjadi pilihan alternatif bagi kebanyakan orang. Terutama bagi yang sangat sibuk dengan segala aktivitas dan rutinitas sehari-hari yang tidak bisa menyempatkan waktu mereka untuk melengkapi kebutuhannya. Bahkan tidak hanya mereka yang sibuk memanfaatkan pilihan belanja online, mereka yang tidak sibuk bahkan seorang ibu rumah tangga biasa menyukai belanja *online*. Hal ini dikarenakan berbelanja lewat *online* memang sangat mudah dan praktis sehingga membuat pembeli lebih menggemarinya. Pembeli hanya membutuhkan komputer atau smartphone yang terkoneksi langsung dengan internet, selanjutnya pembeli dapat berbelanja langsung dari web, cari produk, klik dan langsung pembayaran. Selain itu, berbelanja secara online juga akan lebih memudahkan untuk membandingkan lebih dari 1 produk dari beberapa toko *online* yang berbeda.

Berdasarkan penjabaran di atas, tahapan jual beli *online* terbagi menjadi tiga tahap, yaitu tahap pra kontraktual yang terdiri dari identifikasi para pihak, penelitian awal aspek terkait, pembuatan MOU dan Negosiasi; tahap kedua adalah tahap perencanaan kontrak yang terdiri dari pembuatan draft kontrak, saling menukar draft kontrak, revisi dan penyelesaian akhir; selanjutnya adalah tahap *post* kontraktual yang terdiri dari pelaksanaan kontrak dan penafsiran isi kontrak serta alternatif penyelesaian sengketa.

B. Pelaksanaan Itikad Baik Dalam Perjanjian Jual Beli *Online*

Perjanjian adalah suatu persetujuan antara dua orang atau lebih. Perjanjian ini menimbulkan sebuah kewajiban untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu secara sebagian”. Inti definisi tersebut adalah bahwa kontrak dilihat sebagai persetujuan dari para pihak untuk melaksanakan kewajiban, baik melakukan atau tidak melakukan secara sebagian.¹³

Perjanjian adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Maksudnya, kedua pihak tersebut sepakat untuk menentukan peraturan atau kaidah atau hak dan kewajiban yang mengikat mereka untuk ditaati dan dilaksanakan. Kesepakatan tersebut adalah untuk menimbulkan akibat hukum, yaitu menimbulkan hak dan kewajiban, sehingga apabila kesepakatan itu dilanggar maka akan ada akibat hukumnya atau sanksi bagi si pelanggar.¹⁴

Pelaksanaan perjanjian adalah realisasi atau pemenuhan hak dan kewajiban yang telah diperjanjikan oleh para pihak yang membuat perjanjian, agar perjanjian itu dapat mencapai tujuannya. Tujuan tidak akan terwujud tanpa ada pelaksanaan perjanjian. Hal-hal yang harus dilaksanakan dalam perjanjian itu disebut dengan prestasi. Prestasi dalam suatu perjanjian adalah sesuatu hal yang wajib dipenuhi atau

¹³ Salim ,HS, 2003, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*, Cet. 1, Jakarta, Sinar Grafika, hlm. 16.

¹⁴ Sudikno Mertokusumo, 1986, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta, Liberty, hlm. 97-98.

dilaksanakan oleh seseorang debitur dalam suatu perjanjian.¹⁵ Dalam Pasal 1234 KUHPerdara membagi jenis-jenis kriteria prestasi tersebut, yaitu; untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu. Dalam hukum kontrak, prinsip itikad baik merupakan salah satu hal yang penting¹⁶, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1338 (3) KUHPerdara menjelaskan bahwa semua perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Dengan demikian pelaksanaan perjanjian haruslah dijalankan dengan mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan, termasuk perjanjian jual beli.

Jual beli merupakan bentuk transaksi umum yang sering dilakukan oleh masyarakat. Biasanya, perjanjian jual beli dilakukan secara lisan atau tertulis atas dasar kesepakatan para pihak (penjual dan pembeli). Saat ini, perjanjian jual beli telah mengalami banyak perkembangan, terutama mengenai tata cara atau sistem yang digunakan. Salah satunya adalah melalui media internet yang merupakan bentuk perkembangan mekanisme atau cara dalam perjanjian jual beli.

Jual beli *online* adalah transformasi modern proses jual beli konvensional. Jika pada umumnya kegiatan jual beli dilakukan antara penjual dan pembeli dan ada kontak langsung antara keduanya serta ditandai dengan bukti pembayaran dan dilakukan pada lokasi jual beli

¹⁵ Gary Hadi, Bismar Nasution, dkk, *Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Sewa-Menyewa (Studi Terhadap Perjanjian Sewa Menyewa Outlet Di Hermes Building Medan)*, USU Law Journal, Vol.5.No.2 (April 2017, hlm. 13.

¹⁶ Y. Sogar Simamora, *Fungsi Itikad Baik dalam kontrak (Suatu Orientasi Dengan Pendekatan Sistem)*, Jurnal Perpektif Volume VI No. 3 Tahun 2001, Edisi Juli, hlm. 198.

yang riil. Maka pada transaksi jual beli secara online adalah sebaliknya. Jual beli secara online menerapkan sistem jual beli di internet. Tidak ada kontak secara langsung antara penjual dan pembeli. Jual beli dilakukan melalui komunikasi via handphone atau smartphone dengan perantara yaitu barang dagangan yang dijual melalui internet.

Berkenaan dengan perjanjian jual beli, maka berdasarkan Pasal 1491 KUHPerdara ada dua hal yang menjadi kewajiban utama penjual, yaitu:

1. Menjamin penguasaan benda yang dijual secara aman dan tenteram.
2. Terhadap adanya cacat barang yang tersembunyi atau sedemikian rupa sehingga menimbulkan alasan untuk pembatalan pembeliannya.

Kewajiban untuk menanggung kenikmatan tenteram merupakan konsekuensi dari jaminan yang oleh penjual diberikan kepada pembeli bahwa barang yang dijual tersebut adalah sungguh-sungguh miliknya sendiri yang bebas dari suatu beban dan/atau tuntutan suatu pihak.¹⁷

Pasal 1492 KUHPerdara menyebutkan bahwa penjual diwajibkan menanggung si pembeli terhadap setiap penghukuman untuk menyerahkan seluruh atau sebagian barang yang dijual kepada seorang pihak ketiga dimilikinya atas barang itu dan tidak diberitahukan sewaktu jual beli dilakukan.

KUHPerdara mengatur mengenai produk cacat dapat dilihat dalam Pasal 1504 KUHPerdara sampai Pasal 1512 KUHPerdara.

¹⁷ H.R. Daeng Naja, 2006, *Contract Drafting Seri Keterampilan Merancang Kontrak Bisnis*, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm. 38.

Mengenai tanggung jawab para pihak terhadap adanya cacat tersembunyi dapat saja dilimpahkan pada pembeli atau penjual tergantung pada kondisinya antara lain:

1. Apabila cacat tersebut dari semula diketahui oleh pihak penjual namun penjual tetap menjualnya, maka penjual wajib mengembalikan harga penjual kepada pembeli dan ditambah dengan pembayaran ganti rugi yang terdiri dari ongkos, kerugian dan harga (Pasal 1508 KUHPerdara) ;
2. Apabila ada cacat dan penjual dan pembeli mengetahui tetapi tetap membeli produk tersebut maka si penjual dibebaskan dari tanggung jawab (Pasal 1505 KUHPerdara).
3. Apabila cacat ini benar-benar memang tidak diketahui oleh penjual, maka penjual hanya berkewajiban mengembalikan harga penjual serta biaya-biaya seperti ongkos yang dikeluarkan pembeli waktu pembelian dan penyerahan barang (Pasal 1509 KUHPerdara).
4. Apabila barang yang dibeli musnah sebagai akibat yang ditimbulkan oleh cacat tersembunyi, maka penjual tetap wajib mengembalikan harga penjual kepada pembeli (Pasal 1510 KUHPerdara).

Sebagaimana diatur dalam Pasal 1506 KUHPerdara, diketahui bahwa penjual diwajibkan menanggung terhadap cacat tersembunyi pada barang tersebut. Penjual diwajibkan menanggung cacat tersembunyi itu, meskipun ia sendiri tidak mengetahui adanya cacat tersembunyi itu. Penjual hanya tidak diwajibkan menanggung cacat yang kelihatan dan ini memang sudah sepantasnya sebab dianggap pembeli telah mengetahui dan menerima adanya cacat tersebut sebagaimana dijelaskan di dalam Pasal 1504 KUHPerdara.

Konsumen merupakan pengguna akhir dari suatu produk, yaitu setiap 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.¹⁸

Kewajiban konsumen berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 yaitu:

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

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 menyatakan kewajiban pelaku usaha, yaitu:

- 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. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta member jaminan 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.

¹⁸ Abdul Rasyid Saliman, et.al., 2008, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan (Teori dan Contoh Kasus)* Edisi 2 Cetakan 4, Jakarta, Kencana Renada Media Group, hlm.23.

- g. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau jasa penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Iktikad baik mempunyai fungsi sangat penting dalam konstelasi hukum kontrak. Batasan tentang iktikad baik memang sulit ditentukan, tetapi pada umumnya dipahami bahwa iktikad baik merupakan kewajiban kontraktual. Dengan demikian, apa yang mengikat bukan sekedar apa yang secara eksplisit dinyatakan oleh para pihak melainkan juga diharuskan. Iktikad baik merupakan salah satu bentuk kewajiban hukum yang harus dipatuhi dalam keseluruhan kontrak. Iktikad baik tidak saja berlaku pada tahap pelaksanaan, tetapi juga pada tahap penandatanganan dan tahap sebelum ditutupnya perjanjian.¹⁹

Terdapat dua makna iktikad baik, pertama dalam kaitannya dengan pelaksanaan kontrak sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Dalam kaitan ini iktikad baik diartikan perilaku yang patut dan layak antar kedua belah pihak. Kedua, iktikad baik juga diartikan sebagai keadaan tidak mengetahui adanya cacat, seperti misalnya pembayaran dengan iktikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 1386 Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Dalam tahap negoisasi, masing-masing pihak mempunyai kewajiban berdasarkan iktikad baik, yaitu kewajiban untuk memeriksa dan kewajiban untuk memberitahukan.

¹⁹ Syarifuddin, 2013, *Perjanjian Lisensi dan Pendaftaran Hak Cipta*, Bandung, Alumni, hlm. 74.

Itikad baik dalam suatu perjanjian terdapat dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata, selanjutnya yang menyatakan bahwa persetujuan-persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik. Akan tetapi dalam pasal tersebut tidak disebutkan secara eksplisit apa yang dimaksud dengan “itikad baik”. Akibatnya orang akan menemui kesulitan dalam menafsirkan dari itikad baik itu sendiri. Karena itikad baik merupakan suatu pengertian yang abstrak yang berhubungan dengan apa yang ada dalam alam pikiran manusia. Memang dalam kenyataannya sangat sulit untuk mendefinisikan itikad baik.²⁰

Para pihak dalam membuat suatu perjanjian dibebaskan untuk menentukan isi dari perjanjian yang akan dibuatnya, selama hal tersebut tidak melanggar ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal tersebut dikenal sebagai asas kebebasan berkontrak. Dalam KUHPerdata, asas kebebasan berkontrak tersebut termaktub dalam ketentuan pasal 1338 KUHPerdata, yang berbunyi:

- a. Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.
- b. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.
- c. Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Ketentuan pasal 1338 ayat 3 KUHPerdata tersebut menentukan bahwa suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Yang dimaksud dengan itikad baik dalam ketentuan pasal tersebut adalah

²⁰ Ridwan Khairandy, 2003, *Itikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak*, Jakarta, Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, hlm.129-130.

keharusan untuk melaksanakan suatu perjanjian secara pantas dan patut yang metitik beratkan pada pelaksanaan suatu perjanjian, sesudah perjanjian itu ada yang dibuat secara sah.

KUHPerdata, sebagaimana dalam ketentuan Pasal 1320 tersebut, tidak menuntut adanya suatu keseimbangan antara hak dan kewajiban atau prestasi dan kontra prestasi untuk sahnya suatu perjanjian. Ketentuan pasal 1338 ayat 1 KUHPerdata tersebut menetapkan bahwa apa yang telah disepakati oleh para pihak, mengikat para pihak sebagai undang-undang.

Syarat itikad baik adalah syarat obyektif, yang mana dalam penerapannya berupa pelaksanaan perjanjian sedemikian rupa sehingga memberikan hasil yang konkret. Dengan demikian, dalam melaksanakan suatu perjanjian haruslah memperhatikan peristiwa konkretnya, dalam peristiwa mana perjanjian tersebut hendak dilaksanakan. Bisa jadi, suatu rangkaian kalimat yang ditulis dalam suatu perjanjian akan mempunyai arti yang lain atau lebih luas daripada kalimat yang sama apabila kalimat itu berdiri sendiri. Sehingga, arti isi dari suatu perjanjian tidak selalu sama dengan arti harfiah dari kata-kata atau kalimat yang membentuk perjanjian tersebut.

Jadi, itikad baik sebagaimana dimaksud dalam pasal 1338 ayat 3 KUHPerdata tersebut merupakan itikad baik obyektif yang berkaitan dengan pendapat umum, dalam arti bahwa apakah masyarakat pada

umumnya menganggap tindakan yang dilakukan tersebut bertentangan dengan itikad baik.

Berbeda dengan itikad baik subyektif pada umumnya, yang berkaitan dengan sikap batin para pembuat perjanjian. Dalam arti bahwa apakah yang bersangkutan menyadari atau tahu, bahwa tindakannya bertentangan dengan itikad baik. Sehingga dalam melaksanakan ketentuan pasal 1338 ayat 3 KUHPdata tersebut berlaku dan terikat pada suatu norma tidak tertulis atau tata krama yang wajib diikuti oleh siapa saja yang ada dalam pergaulan hidup masyarakat yang bersangkutan.

Pelaksanaan itikad baik itu perlu kejujuran, tanpa ada tipu muslihat, dan penjual harus jujur di dalam foto yang di upload tanpa ada editan foto, tanpa tipuan bahwa barang original atau palsu, karna itulah itikad baik sangat penting atau menjadi dasar dalam jual beli online, penjual juga harus menjelaskan semua spesifikasi dari barang yang dijual. Menurut Bapak danang, metode yang paling aman adalah COD yaitu semi online. Karena dengan COD, pembeli dapat memeriksa secara langsung barang yang akan dibeli dan bisa langsung menyampaikan apabila barang tersebut mempunyai kekurangan seperti cacat.

Dalam pelaksanaan jual beli *online*, pelaksanaan itikad baik secara subyektif dilihat dari sikap batin para pembuat perjanjian. Maksud dari pernyataan ini adalah saat penjual dan pembeli bertemu melalui internet, maka sikap batin kedua belah pihak haruslah didasari dengan

niat yang baik yaitu menjual barang-barang yang memang layak dijual dan barang-barang yang dijual tersenut tidak bertentangan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat dan pembeli memang berniat untuk membeli barang-barang yang ditawarkan. Sedangkan pelaksanaan itikad baik secara objektif adalah dalam pelaksanaan perjanjian jual beli *online*, pihak penjual benar-benar menjual barang-barang yang sama persis seperti yang ditawarkan tanpa ada cacat sedikitpun, dalam artian, sebelum melakukan pengiriman, penjual terlebih dahulu memeriksa barang yang akan dikirim agar benar-benar tidak terdapat cacat yang akan merugikan pembeli.

C. Upaya Yang Dilakukan Oleh Pembeli Dalam Hal Barang Yang Diterima Tidak Sesuai

Perjanjian merupakan hal lazim yang sering ditemukan dalam kehidupan sehari-hari, maka tidak dapat dipungkiri bahwa perbuatan hukum seperti jual beli sering dilakukan dalam kehidupan masyarakat. Pada hakekatnya perjanjian jual beli bertujuan untuk memindahkan hak milik atas suatu barang yang diperjualbelikan karena dalam jual beli pihak penjual wajib menyerahkan barang yang dijualnya itu kepada pembeli, sedangkan pihak pembeli mempunyai kewajiban untuk membayar harga dari barang itu kepada pihak penjual.

Jual beli tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat sehari-hari. Kejujuran atau itikad baik dalam jual beli merupakan faktor yang

penting sehingga pembeli yang beritikad baik akan mendapatkan perlindungan hukum secara wajar, sedangkan yang tidak beritikad baik tidak perlu mendapatkan perlindungan hukum.

Selanjutnya dalam perjanjian jual beli *online*, pihak pembeli melakukan hubungan hukum kepada penjual, sehingga tanggungjawab terhadap keluhan dan ketidakpuasan akan barang yang dibeli akan berada pada pihak penjual. Untuk itu apabila terjadi situasi demikian, pihak penjual akan bertanggung jawab dengan menyelesaikan masalah tersebut kepada pembeli.

Perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1457 KUHPerdara sampai dengan Pasal 1540 KUHPerdara. Menurut Pasal 1457 KUHPerdara yang mengatur bahwa perjanjian 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.

Unsur pokok dalam perjanjian jual beli adalah barang dan harga, dimana antara penjual dan pembeli harus ada kata sepakat tentang harga dan benda yang menjadi objek jual beli. Suatu perjanjian jual beli yang sah lahir apabila kedua belah pihak telah setuju tentang harga dan barang. Sifat konsensual dari perjanjian jual beli tersebut ditegaskan dalam pasal 1458 KUHPerdara yang berbunyi jual beli dianggap sudah terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai kata sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang ini belum diserahkan maupun harganya belum dibayar.

Proses transaksi jual beli dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain dengan menggunakan media internet, dalam hal ini para pihak tidak bertemu secara langsung tetapi hanya berhubungan melalui media internet yang mana masing-masing pihak menyatakan keinginan-keinginan atau kehendak yang dibuat secara elektronik.

Jual beli *online* adalah transformasi modern proses jual beli konvensional. Jika pada umumnya kegiatan jual beli dilakukan antara penjual dan pembeli dan ada kontak langsung antara keduanya serta ditandai dengan bukti pembayaran dan dilakukan pada lokasi jual beli yang riil. Maka pada transaksi jual beli secara *online* adalah sebaliknya. Jual beli secara *online* menerapkan sistem jual beli di internet. Tidak ada kontak secara langsung antara penjual dan pembeli. Jual beli dilakukan melalui komunikasi via handphone atau smartphone dengan perantara yaitu barang dagangan yang dijual melalui internet.

Pasal 9 UU ITE menyebutkan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Untuk itu, dalam jual beli *online*, pihak penjual harus mencantumkan dengan jelas mengenai lokasi, domisili, dan kontak dari pemilik, termasuk jenis barang dan kualitas barang yang dijual. Sehingga apabila terjadi masalah, pembeli dapat menghubungi dan mengkonfirmasi kepada pihak penjual.

Dalam perjanjian, para pihak terkait wajib untuk melaksanakan perjanjian tersebut, hal ini dapat dikatakan sebagai pemenuhan prestasi. prestasi adalah suatu yang wajib harus dipenuhi dalam setiap perikatan, apabila debitur tidak memenuhi prestasi sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjian maka ia dikatakan wanprestasi. Pasal 1234 KUHPerdara menyebutkan bahwa perikatan ditujukan untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu, artinya, suatu perikatan atau perjanjian isinya bisa berupa:

- a. Kewajiban untuk memberikan sesuatu;
- b. Untuk melakukan sesuatu; dan
- c. Untuk tidak melakukan sesuatu.

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:²¹

- a. hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
- b. hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
- c. hak untuk memilih (*the right to choose*);
- d. hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Hak-hak konsumen menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, 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 dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

²¹ Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika dirugikan*, Jakarta, Visimedia, hlm.20.

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- f. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- g. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- h. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Selanjutnya untuk pelaku usaha, Pasal 6 UU Nomor 8 tahun 1999

menyatakan hak pelaku usaha, yaitu:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad buruk.
- 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 perundangundangan lainnya.

Di dalam perjanjian ada kalanya salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang telah diperjanjikan sebelumnya, terhadap perbuatan tersebut dapat dipastikan bahwa salah satu pihak akan mengalami kerugian. Sama halnya dalam perjanjian jual beli secara *online*, apabila salah satu pihak baik itu penjual maupun

pembeli tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan yang telah diperjanjikan, maka pihak tersebut dapat dinyatakan lalai atau wanprestasi.

Wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban (prestasi) sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara penjual dan pembeli.

Apabila suatu pihak tidak melaksanakan atau memenuhi prestasi sesuai dengan perjanjian itu, maka pihak tersebut dianggap telah melakukan wanprestasi. Apabila dalam hubungan hukum berdasarkan perjanjian tersebut, pihak yang melanggar kewajiban tidak melaksanakan atau melanggar kewajiban yang dibebankan kepadanya maka ia dapat dinyatakan lalai (wanprestasi) dan atas dasar itu ia dapat dimintakan pertanggungjawaban hukum berdasarkan wanprestasi.²²

Dalam teori tanggung jawab hukum, yang dimaksud dengan pertanggungjawaban adalah bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa ia memikul tanggung jawab hukum sesuai dengan jabatan atau kedudukannya.²³

Selanjutnya Pasal 1238 KUHPdata menyebutkan, debitur dinyatakan lalai dengan surat perintah, atau dengan akta sejenis itu, atau berdasarkan kekuatan dari perikatan sendiri, yaitu bila perikatan ini

²² A. A. Pradnyaswari, *Upaya Hukum Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Sewa Menyewa Kendaraan (Rent A Car)*, <https://media.neliti.com/media/publications/29380-ID-upaya-hukum-penyelesaian-wanprestasi-dalam-perjanjian-sewa-menyewa-kendaraan-ren.pdf>, hlm. 127.

²³ Muhammad Ali Safaat, 2006, *Teori Hans Kelsen tentang Hukum*, Jakarta, Konstitusi Pers, hlm. 61.

mengakibatkan debitur harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan. Pada dasarnya dapat dinyatakan wanprestasi apabila:

- a. Terlambat berprestasi;
- b. Tidak berprestasi; dan
- c. Salah berprestasi.

Akibat hukum dari debitur yang telah melakukan wanprestasi adalah hukuman atau sanksi berupa:

- a. Membayar kerugian yang diderita oleh kreditur (ganti rugi);
- b. Pembatalan perjanjian;
- c. Peralihan resiko. Benda yang dijanjikan obyek perjanjian sejak saat tidak dipenuhinya kewajiban menjadi tanggung jawab dari debitur; dan
- d. Membayar biaya perkara, kalau sampai diperkarakan di depan hakim.

Disamping debitur harus menanggung hal tersebut diatas, maka yang dapat dilakukan oleh kreditur dalam menghadapi debitur yang wanprestasi ada lima kemungkinan sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1276 KUHPerdara antara lain:

- a. Memenuhi/melaksanakan perjanjian;
- b. Memenuhi perjanjian disertai keharusan membayar ganti rugi;
- c. Membayar ganti rugi;
- d. Membatalkan perjanjian; dan
- e. Membatalkan perjanjian disertai dengan ganti rugi.

Seorang debitur yang dianggap telah melakukan wanprestasi dapat dituntut untuk membayar ganti kerugian, namun jumlah besarnya ganti kerugian yang dapat dituntut pemenuhannya kepada debitur dibatasi oleh

undang-undang. Pasal 1248 KUHPerdata menjelaskan, bahwa jika hal tak dipenuhinya perikatan itu disebabkan karena tipu daya pihak yang berhutang, maka penggantian biaya, rugi dan bunga sekedar mengenai kerugian yang diterima oleh pihak yang berpiutang dan keuntungan yang terhilang baginya, hanyalah terdiri atas apa yang merupakan akibat langsung dari tidak dipenuhinya perikatan tersebut.

Dalam hal perjanjian jual beli secara *online*, wanpresatsi yang kemungkinan dapat terjadi antara lain adalah:

- a. Barang yang dikirim/dibeli oleh pembeli tidak sesuai dengan gambar atau tidak sesuai dengan yang telah diperjanjikan sebelumnya;
- b. Adanya cacat tersembunyi; dan
- c. Tidak dilakukannya pembayaran, sedangkan barang yang dibeli telah diproduksi.

Bapak Danang dalam wawancara juga menyebutkan bahwa upaya yang dilakukan jika barang tidak sesuai adalah pembeli berhak menuntut uang di kembalikan atau dikirimkan barang yang lebih layak, karena merupakan hak dari pemebeli yaitu mendapatkan barang seperti yang diperjanjikan, karna itu pembeli harus memberikan bukti perbedaan dari barang tersebut bahwa tidak sesuai dengan yang telah ditawarkan,

Dengan demikian, apabila dalam proses jual beli barang yang dikirim/dibeli oleh pembeli tidak sesuai dengan gambar atau tidak sesuai dengan yang telah diperjanjikan sebelumnya, maka pihak penjual berkewajiban untuk menyelesaikan masalah tersebut. Pembeli dapat meminta pertanggungjawaban hanya kepada pihak penjual karena pihak

penjual harus bertanggung jawab penuh terhadap barang yang dibeli oleh pembeli.

Berdasarkan penjabaran di atas, upaya yang dapat dilakukan apabila barang yang diterima tidak sesuai dalam perjanjian jual beli *online*, metode penyelesaian seharusnya dilakukan dengan cara musyawarah, selain itu, upaya hukum yang dapat dilakukan para pihak apabila terjadi dapat menggunakan penyelesaian yang diatur dalam KUHPerdara antara lain menuntut prestasi, menuntut prestasi disertai keharusan membayar ganti rugi, menuntut pembayaran ganti rugi, menuntut pembatalan perjanjian dan menuntut pembatalan perjanjian disertai dengan ganti rugi.