

## BAB II

### DASAR HUKUM PERJANJIAN JUAL BELI *ONLINE* DI TOKOPEDIA

#### A. Gambaran Umum Tokopedia

##### 1. Tokopedia Sebagai Situs Jual Beli *Online* Model *Costumer To Costumer*

Definisi *costumer to costumer* dikutip dari situs wikipedia merupakan salah satu model *e-commerce* dalam hal ini konsumen menjual secara langsung pada konsumen yang lain atau dapat dikatakan transaksi jual beli antara konsumen melalui *web* karakteristiknya pada lingkup konsumen ke konsumen bersifat khusus seperti jual beli barang, *internet* di jadikan sebagai sarana tukar menukar informasi tentang produk, harga dan kualitasnya dengan adanya media *internet* itu sendiri konsumen dapat langsung memberikan pengalaman menggunakan produk yang telah di beli apakah puas atau tidak maka konsumen lain sebelum membeli dapat mendapatkan pengalaman dari konsumen yang sebelumnya telah membeli.

Keberhasilan model ini juga di karenakan dalam model ini menganut system yang dikenal dengan *E-Supply Management* adalah suatu konsep manajemen yang dimana perusahaan berusaha memanfaatkan teknologi *internet* untuk mengitergrasikan seluruh mitra perusahaan, terutama dengan pemasok barang, informasi, uang yang berputar di dalam *web* mereka setelah mengalami moderenisasi model bisnis ini semakin mudah atau dapat dilihat dari *web* yang menggunakan model bisnis *costumer to costumer* yang semakin menjamur di era saat ini sangat mudah di operasikan seperti sekarang dalam penjualan produk yang biasanya di jual model dengan hanya random namun sekarang *system* mempermudah dengan memberikan kategori kategori sesuai produk yang di jual yang memberikan dampak semakin ramping tentu penjualan semakin laris karena tidak membuang waktu

yang harus mencari manual terlebih dahulu. Banyak situs model tersebut yang telah memperluas dan memperkenalkan fitur yang memberikan kemudahan bagi penjual dan pembeli seperti mengintegrasikan konten-konten iklan yang berkaitan dengan kebutuhan yang ada dalam transaksi antar para konsumen lalu menggunakan rekening bersama yang memudahkan dan memberikan rasa aman yang bertransaksi dalam situs *costumer to costumer*.<sup>1</sup>

## 2. Profil Tokopedia

Tokopedia resmi diluncurkan di publik pada 17 Agustus 2009 di bawah naungan PT. Tokopedia yang didirikan oleh William Tanuwijaya dan Leontinus Alpha Edison pada 6 Februari 2009. Sejak resmi di luncurkan PT. Tokopedia berhasil menjadi salah satu perusahaan *internet* yang bertumbuh dengan cepat. Dilansir di situs *Wikipedia seed funding* (pendanaan awal) dari PT. Indonusa Dwitama pada tahun 2009, Tokopedia kembali mendapat suntikan dana dari pemodal *ventura global seperti East Ventures, Cyber Agent* (2011), *Netprice* (2012). Hingga pada akhirnya pada oktober 2014 Tokopedia mencetak sejarah sebagai perusahaan teknologi pertama di Asia, yang menerima investasi sebagai perusahaan teknologi di asia tenggara yang menerima investasi sebesar *USD* 100 juta atau bila di kurs mata uang di Indonesia sekitar 1,2 Triliun dari *Seqiola Capital* dan *Softbank Internet and Media Inc (SIMI)*. Berkat peranannya dalam mengembangkan bisnis online di Indonesia, PT. Tokopedia berhasil meraih penghargaan *Marketeers of the Year* 2014 untuk sektor *E-Commerce* pada acara *Markplus Conference* 2015 yang digelar oleh *Markplus Inc* tanggal 11 Desember 2014. Pada tanggal 12 Mei 2016, Tokopedia terpilih sebagai *Best Company in Consumer Industry* dari *Indonesia Digital Economy Award* 2016.

## 3. Ketentuan Umum Tokopedia

---

<sup>1</sup> Tokopedia. Sumber: <https://www.tokopedia.com> diakses pada tanggal 23 Maret 2023 pukul 20:07.

PT. Tokopedia adalah suatu perseroan terbatas yang menjalankan kegiatan usaha jasa *web* portal [www.tokopedia.com](http://www.tokopedia.com), yakni situs pencarian toko dan barang yang dijual oleh penjual terdaftar. Selanjutnya disebut Tokopedia, syarat & ketentuan adalah perjanjian antara pengguna dan Tokopedia yang berisikan seperangkat peraturan yang mengatur hak, kewajiban, tanggung jawab pengguna dan Tokopedia, serta tata cara penggunaan sistem layanan Tokopedia.

Pengguna adalah pihak yang menggunakan layanan Tokopedia, termasuk namun tidak terbatas pada pembeli, penjual ataupun pihak lain yang sekedar berkunjung ke Situs Tokopedia. Pembeli adalah pengguna terdaftar yang melakukan permintaan atas barang yang dijual oleh penjual di Situs Tokopedia. Penjual adalah pengguna terdaftar yang melakukan tindakan buka toko dan/atau melakukan penawaran atas suatu barang kepada para pengguna situs Tokopedia. Barang adalah benda yang berwujud/memiliki fisik barang yang dapat diantar/memenuhi kriteria pengiriman oleh perusahaan jasa pengiriman barang. Rekening resmi Tokopedia adalah rekening bersama yang disepakati oleh Tokopedia dan para pengguna untuk proses transaksi jual beli di Situs Tokopedia.<sup>2</sup>

#### 4. Aturan Untuk Penggunaan Web Tokopedia

Dalam hal ini pihak situs Tokopedia sebagai penyedia jasa layanan web membuat aturan yang harus di penuhi subjek hukum lainnya agar bisa melakukan transaksi di situs mereka.

1. Pengguna dengan ini menyatakan bahwa pengguna adalah orang yang cakap dan mampu untuk mengikatkan dirinya dalam sebuah perjanjian yang sah menurut hukum.
2. Tokopedia tidak memungut biaya pendaftaran kepada pengguna.
3. Pengguna yang telah mendaftar berhak bertindak sebagai:

---

<sup>2</sup>*ibid*

- a. Pembeli
  - b. Penjual, dengan memanfaatkan layanan buka toko.
4. Pengguna yang akan bertindak sebagai penjual diwajibkan memilih pilihan menggunakan layanan buka toko. Setelah menggunakan layanan buka toko, pengguna berhak melakukan pengaturan terhadap item-item yang akan diperdagangkan di etalase pribadi pengguna.
  5. Tokopedia tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pengguna, memiliki kewenangan untuk melakukan tindakan yang perlu atas setiap dugaan pelanggaran atau pelanggaran syarat dan ketentuan dan/atau hukum yang berlaku, yakni tindakan berupa memindahkan barang ke gudang, penghapusan barang, moderasi toko, penutupan toko, pembatalan *listing*, *suspensi* akun, dan/atau penghapusan akun pengguna.
  6. Tokopedia memiliki kewenangan untuk menutup toko atau akun pengguna baik sementara maupun permanen apabila didapati adanya tindakan kecurangan dalam bertransaksi dan/atau pelanggaran terhadap syarat dan ketentuan Tokopedia.
  7. Pengguna dilarang untuk menciptakan dan/atau menggunakan perangkat, *software*, fitur dan/atau alat lainnya yang bertujuan untuk melakukan manipulasi pada sistem Tokopedia, termasuk namun tidak terbatas pada: manipulasi data toko, kegiatan perambanan (*crawling/scraping*), kegiatan otomatisasi dalam transaksi, jual beli, promosi, dan sebagainya, penambahan produk ke etalase, dan aktivitas lain yang secara wajar dapat dinilai sebagai tindakan manipulasi sistem.
  8. Tokopedia memiliki kewenangan untuk melakukan penyesuaian jumlah transaksi toko, penyesuaian jumlah reputasi, dan/atau melakukan proses moderasi/menutup akun pengguna, jika diketahui atau diduga adanya kecurangan oleh pengguna yang bertujuan

memanipulasi data transaksi pengguna demi meningkatkan reputasi toko (*review* dan atau jumlah transaksi). Contohnya adalah melakukan proses belanja ke toko sendiri dengan menggunakan akun pribadi atau akun pribadi lainnya.

9. Tokopedia memiliki kewenangan untuk melakukan pembekuan saldo Tokopedia pengguna apabila ditemukan/diduga adanya tindak kecurangan dalam bertransaksi dan/atau pelanggaran terhadap syarat dan ketentuan Tokopedia.
10. Penjual dilarang melakukan duplikasi toko, duplikasi produk, atau tindakan-tindakan lain yang dapat diindikasikan sebagai usaha persaingan tidak sehat.
11. Pengguna tidak memiliki hak untuk mengubah *user id*, nama toko dan domain toko pengguna.
12. Pengguna bertanggung jawab secara pribadi untuk menjaga kerahasiaan akun dan *password* untuk semua aktivitas yang terjadi dalam akun pengguna.
13. Tokopedia tidak akan meminta *email*, *username*, *password* maupun kode pesan *verifikasi* atau kode OTP (*One Time Password*) yang bersifat sementara dan dapat digunakan satu kali saja milik akun pengguna untuk alasan apapun, oleh karena itu Tokopedia menghimbau pengguna agar tidak memberikan data tersebut maupun data penting lainnya kepada pihak yang mengatasnamakan Tokopedia atau pihak lain yang tidak dapat dijamin keamanannya.
14. Pengguna setuju untuk memastikan bahwa pengguna keluar dari akun di akhir setiap sesi dan memberitahu Tokopedia jika ada penggunaan tanpa izin atas sandi atau akun pengguna.
15. Pengguna dengan ini menyatakan bahwa Tokopedia tidak bertanggung jawab atas kerugian atau kerusakan yang timbul dari penyalahgunaan akun pengguna.

## 5. Aturan Dalam Hal Jual Barang Yang Ditetapkan Oleh Tokopedia

Dalam hal berjualan atau memasang produk dalam situs mereka Tokopedia sebagai penyedia jasa memberikan peraturan jadi jika ada penjual yang ingin menjual produknya harus mematuhi aturan yang ada, yaitu:

1. Penjual dilarang memanipulasi harga barang dengan tujuan apapun.
2. Penjual dilarang melakukan penawaran atau berdagang barang terlarang sesuai dengan yang telah ditetapkan pada ketentuan "Jenis Barang".
3. Penjual wajib memberikan foto dan informasi produk dengan lengkap dan jelas sesuai dengan kondisi dan kualitas produk yang dijualnya. Apabila terdapat ketidaksesuaian antara foto dan informasi produk yang diunggah oleh penjual dengan produk yang diterima oleh pembeli, maka Tokopedia berhak membatalkan/menahan dana transaksi.
4. Dalam menggunakan Fasilitas "Judul Produk", "Foto Produk", "Catatan" dan "Deskripsi Produk", penjual dilarang membuat peraturan bersifat klausula baku yang tidak memenuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, termasuk namun tidak terbatas pada: tidak menerima komplain, tidak menerima retur (penukaran barang), tidak menerima *refund* (pengembalian dana), barang tidak bergaransi, pengalihan tanggung jawab (termasuk tidak terbatas pada penanggungungan ongkos kirim), penyusutan nilai harga dan pengiriman barang acak secara sepihak. Jika terdapat pertentangan antara catatan toko dan/atau deskripsi produk dengan Syarat & Ketentuan Tokopedia, maka peraturan yang berlaku adalah Syarat & Ketentuan Tokopedia.
5. Penjual wajib memberikan balasan untuk menerima atau menolak pesanan barang pihak pembeli dalam batas waktu 2 hari terhitung sejak adanya notifikasi pesanan barang dari

Tokopedia. Jika dalam batas waktu tersebut tidak ada balasan dari penjual maka secara otomatis pesanan dianggap dibatalkan.

6. Penjual wajib memasukan nomor resi pengiriman Barang dalam batas waktu 4 hari (tidak termasuk hari Sabtu, Minggu, libur Nasional) terhitung sejak adanya notifikasi pesanan barang dari Tokopedia. Jika dalam batas waktu tersebut pihak penjual tidak memasukan nomor resi pengiriman barang maka secara otomatis pesanan dianggap dibatalkan. Jika penjual tetap mengirimkan barang setelah melebihi batas waktu pengiriman sebagaimana dijelaskan diatas, maka penjual memahami bahwa transaksi akan tetap dibatalkan untuk kemudian penjual dapat melakukan penarikan barang pada kurir tempat barang dikirimkan.
7. Penjual memahami dan menyetujui bahwa pembayaran atas harga barang dan ongkos kirim (diluar biaya transfer / administrasi) akan dikembalikan sepenuhnya ke pembeli apabila transaksi dibatalkan dan/atau transaksi tidak berhasil dan/atau ketentuan lain yang diatur dalam syarat dan ketentuan
8. Dalam keadaan penjual hanya dapat memenuhi sebagian dari jumlah barang yang dipesan oleh pembeli, maka penjual wajib memberikan keterangan kepada Tokopedia sebelum menerima pesanan dimaksud. Pembeli memiliki kewenangan penuh untuk menyetujui melanjutkan transaksi/membatalkan transaksi dan penjual dilarang melanjutkan transaksi tanpa mendapat persetujuan dari pembeli. Apabila telah disetujui ulang oleh pembeli sesuai dengan jumlah pesanan yang disanggupi oleh penjual, maka selisih dana total harga Barang akan dikembalikan kepada pihak pembeli. Namun apabila penjual tetap melanjutkan transaksi tersebut tanpa persetujuan dari pembeli, maka penjual menyetujui bahwa hal ini akan menjadi tanggung jawab penjual

sepenuhnya (termasuk namun tidak terbatas pada pengembalian ongkos kirim kepada pembeli).

9. Tokopedia memiliki kewenangan untuk menahan pembayaran dana di Rekening resmi Tokopedia sampai waktu yang tidak ditentukan apabila terdapat permasalahan dan klaim dari pihak pembeli terkait proses pengiriman dan kualitas barang. Pembayaran baru akan dilanjut kirimkan kepada penjual apabila permasalahan tersebut telah selesai dan/atau barang telah diterima oleh pembeli.
10. Tokopedia berwenang untuk membatalkan dan/atau menahan dana transaksi dalam hal: (i) Nomor resi kurir pengiriman barang yang diberikan oleh Penjual tidak sesuai dan/atau diduga tidak sesuai dengan transaksi yang terjadi di Situs Tokopedia; (ii) Penjual mengirimkan barang melalui jasa kurir/logistik selain dari yang disediakan dan terhubung dengan Situs Tokopedia; (iii) Tokopedia berhak membatalkan/menahan dana transaksi jika nama produk dan deskripsi produk tidak sesuai/tidak jelas dengan produk yang dikirim.
11. Penjual memahami dan menyetujui bahwa pajak penghasilan penjual akan dilaporkan dan diurus sendiri oleh masing-masing penjual sesuai dengan ketentuan pajak yang berlaku di peraturan perundang-undangan di Indonesia.
12. Tokopedia berwenang mengambil keputusan atas permasalahan-permasalahan transaksi yang belum terselesaikan akibat tidak adanya kesepakatan penyelesaian, baik antara penjual dan pembeli, dengan melihat bukti-bukti yang ada. Keputusan Tokopedia adalah keputusan akhir yang tidak dapat diganggu gugat dan mengikat pihak penjual dan pembeli untuk mematuhi.



13. Apabila disepakati oleh penjual dan pembeli, penggunaan jasa Logistik yang berbeda dari pilihan awal pembeli dapat dilakukan (dengan ketentuan bahwa tarif pengiriman tersebut adalah dibawah tarif pengiriman awal).
14. Tokopedia berwenang memotong kelebihan tarif pengiriman dari dana pembayaran pembeli dan mengembalikan selisih kelebihan tarif pengiriman kepada pembeli.

## 6. Kelebihan Tokopedia

Dibandingkan dengan *E-Commerce* lain Tokopedia memiliki beberapa kelebihan diantaranya:<sup>3</sup>

- a. Memiliki UI (*User Inface*) desain yang memfokuskan pada keindahan tampilan didalam *websitedan UX (User Experience)* membuat *website E-Commerce* menjadi mudah bagi pelanggan dan kedua desain ini paling nyaman digunakan dalam bidang *E-Commerce*.
- b. Memiliki aneka produk yang beragam dengan harga yang normal karena persaingan harga yang masih sehat dan kualitas yang terjamin.
- c. Memiliki banyak promo dan *voucher* yang tidak kalah menarik dengan yang lain.
- d. Bebas biaya layanan pada saat melakukan pengiriman barang atau pembelian barang.
- e. Terdapat pengisian data diri dan batasan usia untuk pembelian minuman beralkohol dan rokok elektrik.

## B. Tinjauan Umum Perjanjian Jual Beli

---

<sup>3</sup>Magezy.com. Sumber: <https://magezy.com/kelebihan-tokopedia-dibanding-shopee/> diakses pada tanggal 27 Maret 2023 pukul 22:40

## 1. Pengertian Perjanjian Jual Beli *Online*

Perjanjian jual beli *Online* adalah suatu transaksi komersial yang dilakukan antara penjual dan pembeli atau dengan pihak lain dalam suatu hubungan perjanjian yang sama untuk mengirimkan sejumlah barang, jasa, dan peralihan hak.<sup>4</sup> Dalam transaksi jual beli melalui *e-commerce*, antara pihak penjual dan pembeli melakukan hubungan hukum yang dituangkan dalam bentuk perjanjian yang dilakukan secara elektronik. Proses transaksi jual beli *online* tidak memiliki perbedaan yang signifikan dengan proses jual beli yang dilakukan secara konvensional. Dimana dalam hal ini, antara pihak penjual dan *customer* telah sepakat yang menjadi pembeda hanyalah media perantara saja. Perjanjian jual beli online juga diatur dalam Pasal 1457 KUHPerdara

## 2. Unsur-unsur Perjanjian Jual Beli

Dalam hukum perjanjian, banyak para ahli yang membedakan perjanjian menjadi perjanjian bernama dan perjanjian tidak bernama. Yang dinamakan perjanjian bernama adalah perjanjian yang diatur dalam KUHPerdara mulai dari Bab V sampai Bab XVIII. Sedangkan perjanjian tidak bernama adalah perjanjian yang tidak diatur dalam KUHPerdara atau sering disebut perjanjian khusus. Suatu perjanjian jual beli memiliki unsur-unsur didalamnya, sebagai berikut:

### a. Unsur *Esensialia*

Unsur *Esensialia* adalah unsur perjanjian yang harus ada didalam suatu perjanjian, unsur mutlak, dimana tanpa adanya unsur tersebut perjanjian tidak mungkin ada. Misalnya dalam perjanjian *Riil*, syarat penyerahan objek perjanjian

---

<sup>4</sup> Syafrie Chandra Tridimarsetio, S.H, Ketentuan Perjanjian Transaksi Jual Beli Secara *Online*. Sumber: <https://heylaw.id/blog/ketentuan-perjanjian-transaksi-jual-beli-secara-online-bagaimana-ya> diakses pada tanggal 29 Juni 2023 pukul 12:25

merupakan *esensialia*, sama seperti bentuk tertentu merupakan *esensialia* dari perjanjian formil.<sup>5</sup>

b. Unsur *Naturalia*

Unsur *Naturalia* adalah unsur perjanjian yang oleh Undang-Undang diatur, tetapi oleh para pihak dapat disingkirkan dan diganti. Di sini unsur tersebut oleh undang-undang diatur dengan hukum yang mengatur atau menambah. Misalnya kewajiban penjual untuk menanggung biaya penyerahan sesuai Pasal 1476 KUHPerdara dan untuk menjamin sesuai pasal 1491 KUHPerdara dapat disimpangi atas kesepakatan kedua belah pihak.

c. Unsur *Aksidentalialia*

Unsur *Aksidentalialia* adalah unsur perjanjian yang ditambahkan oleh para pihak, Undang-undang sendiri tidak mengatur tentang hal tersebut. Di dalam suatu perjanjian jual beli, benda-benda pelengkap tertentu bisa dikecualikan.

3. Syarat-syarat Perjanjian Jual Beli

Syarat yang diperlukan untuk sahnya suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu: kesepakatan, kecakapan, suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal.

1. Kesepakatan

Kedua belah pihak dalam suatu perjanjian harus mempunyai kemauan bebas untuk mengikatkan dirinya dan kemauan tersebut harus dinyatakan. Pernyataan dapat dilakukan secara tegas maupun diam-diam. Kemauan yang bebas sebagai syarat

---

<sup>5</sup> Rahmayani Indrasari. *Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Online Pada Online Shop Monstreatio*. Fakultas Hukum. 2018. h. 6.

pertama untuk suatu perjanjian yang sah, dianggap tidak ada jika perjanjian itu telah terjadi karena paksaan, kekhilafan atau penipuan.<sup>6</sup>

Undang Undang mengatur dalam Pasal 1321 KUHPerduta yaitu sepakat yang dibuat karena kekhilafan, paksaan dan penipuan dapat dikatakan sebagai cacat kehendak. Maksud dari cacat kehendak adalah pernyataan kehendak yang dikeluarkan seseorang yang mana kehendak tersebut telah ditentukan secara tidak bebas atau tidak murni.<sup>7</sup> Menurut Pasal 1321 KUHPerduta terdapat tiga macam cacat kehendak, yaitu:

#### 1) Kekhilafan

Kekhilafan dapat terjadi mengenai orang atau barang yang menjadi tujuan pihak-pihak yang mengadakan perjanjian. Menurut Pasal 1322 ayat (1) KUHPerduta menyatakan bahwa kekhilafan tidak mengakibatkan batalnya suatu perjanjian kecuali mengenai hakikat barang yang menjadi pokok perjanjian. Pada Pasal 1322 ayat (2) KUHPerduta dinyatakan bahwa kekhilafan itu tidak menjadi sebab pembatalan, jika kekhilafan itu hanya terjadi mengenai siapa seorang bermaksud membuat suatu perjanjian, kecuali perjanjian itu telah dibuat mengingat dirinya orang tersebut.<sup>8</sup>

#### 2) Paksaan

Maksud dari paksaan adalah perbuatan sedemikian rupa yang dapat menimbulkan rasa takut pada diri seseorang, yang terjadi karena adanya ancaman. Menurut R. Subekti yang diancamkan harus mengenai suatu perbuatan yang dilarang oleh Undang Undang. Hal-hal yang berkaitan dengan paksaan telah diatur dalam Pasal 1323-1327 KUHPerduta. Perjanjian yang dibuat dengan suatu paksaan dapat dimintakan pembatalannya atau dengan kata lain perjanjian tersebut dapat dibatalkan.

#### 3) Penipuan

Menurut R. Subekti penipuan terjadi apabila satu pihak dengan sengaja memberikan keterangan-keterangan yang tidak benar disertai kecurangan, sehingga pihak lain terbujuk untuk memberi perijinan. Menurut Pasal 1328 ayat (1) KUHPerduta menyatakan bahwa penipuan merupakan suatu alasan untuk pembatalan suatu perjanjian, apabila tipu muslihat yang dipakai oleh salah satu pihak sedemikian rupa hingga terang dan nyata bahwa pihak yang

---

<sup>6</sup> R. Subekti. Op.cit. h 135

<sup>7</sup> *ibid.* h.136

<sup>8</sup> Wirjono Prodjodikoro. *Asas-asas Hukum Perjanjian*. Ghalia Indonesia. Jakarta. 1984. h. 14.

lain tidak telah membuat perikatan itu jika tidak dilakukan tipu muslihat tersebut.<sup>9</sup>

## 2. Kecakapan Untuk Membuat Suatu Perjanjian

Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian diatur lebih lanjut dalam Pasal 1329 KUHPerdara, yaitu: “bahwa setiap orang adalah cakap untuk membuat perjanjian, kecuali jika ia ditentukan tidak cakap oleh Undang Undang”.

Seseorang yang dianggap memiliki kecakapan untuk membuat perjanjian adalah orang yang mampu melakukan suatu tindakan hukum. Pada umumnya yang mampu melakukan tindakan hukum adalah orang yang telah dewasa menurut Undang Undang, orang yang sehat akal budinya, bukan orang yang sedang berada di bawah pengampuan. Mengenai batas kedewasaan seseorang adalah sudah mencapai umur 21 tahun atau sudah menikah, walaupun belum berumur 21 tahun.<sup>10</sup> Pasal 1330 KUHPerdara memberikan ketentuan mengenai orang yang tidak cakap untuk membuat perjanjian, yaitu:

- a. Orang-orang yang belum dewasa
- b. Mereka yang ditaruh di bawah pengampuan
- c. Orang-orang perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat perjanjian tertentu.

## 3. Suatu Hal Tertentu

Hal ini seperti ditentukan dalam Pasal 1333 KUHPerdara bahwa suatu persetujuan harus mempunyai syarat sebagai pokok suatu barang, paling sedikit ditentukan jenisnya. Maksud suatu hal tertentu adalah bahwa objek dalam perjanjian itu harus mengenai sesuatu tertentu. Objek atau prestasi tersebut sekurang-kurangnya jenisnya dapat ditentukan baik mengenai benda berwujud atau tidak berwujud. Objek

---

<sup>9</sup>R. Subekti. Op.cit. h 136

<sup>10</sup>*ibid*

perjanjian adalah prestasi, maka objek perjanjian ini dapat berupa memberikan sesuatu, melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu. Dengan demikian, maka objek perjanjian tidak selalu berupa benda.<sup>11</sup>

Menurut Pasal 1332 KUHPerduta menyatakan bahwa hanya barang-barang yang dapat diperdagangkan saja yang dapat menjadi pokok suatu perjanjian. Dalam Pasal 1334 ayat (1) KUHPerduta dinyatakan pula bahwa barang-barang yang baru akan ada di kemudian hari dapat juga menjadi pokok suatu perjanjian. Dengan demikian jelas bahwa yang menjadi pokok-pokok perjanjian ialah barang-barang atau benda yang sudah ada maupun barang atau benda yang masih akan ada.<sup>12</sup>

#### 4. Suatu Sebab Yang Halal

Menurut J. Satrio, suatu perjanjian tanpa sebab yang halal akan berakibat bahwa perjanjian tersebut batal demi hukum. Jadi disamping isi perjanjian harus tertentu (dapat ditentukan), juga harus halal (tidak terlarang), sebab isi perjanjian itulah yang akan dilaksanakan. Para pihak mengadakan perjanjian dengan maksud untuk melaksanakan isi perjanjian tersebut berdasarkan Pasal 1320 Jo Pasal 1337 KUHPerduta. Isi perjanjian tidak boleh bertentangan dengan Undang Undang, kesusilaan dan ketertiban umum.<sup>13</sup>

#### 4. Asas-asas Perjanjian Jual Beli

Ada beberapa asas yang merupakan dasar kehendak para pihak dalam mencapai tujuannya, yang dapat dikelompokkan sebagai asas-asas yang berkaitan dengan lahirnya perjanjian yang terdiri atas:

##### a. Asas Konsensualisme

---

<sup>11</sup> Soepomo. *Hukum Perdata*. Djambatan. Jakarta. 1986. h. 25.

<sup>12</sup> R. Subekti. *Op.cit.* h 137

<sup>13</sup> J. Satrio. *Op.cit.* h 305-306

Arti asas konsensualisme pada dasarnya adalah perjanjian dan perikatan sudah lahir sejak tercapainya kata sepakat. Perjanjian dikatakan sah dan mengikat para pihak yaitu debitur dan kreditur, apabila sudah tercapai kesepakatan mengenai hal-hal pokok dari perjanjian itu. Lahirnya perjanjian menimbulkan perikatan dan melahirkan hak dan kewajiban diantara debitur dan kreditur.<sup>14</sup>

Asas konsensualisme dalam perjanjian dituangkan di dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdara yaitu sepakat mereka yang mengikatkan dirinya. Terhadap asas konsensualisme ini terdapat beberapa pengecualian yaitu:<sup>15</sup>

(1) Perjanjian Formal, adalah perjanjian yang harus dengan bentuk tertentu.

Contoh: Perjanjian Perdamaian, Hibah, Perjanjian Kawin.

(2) Perjanjian *Riil*, adalah suatu perjanjian yang untuk terjadinya harus dengan penyerahan barang yang menjadi objek perjanjian.

Contoh: Perjanjian penitipan barang, pinjam pakai, pinjam mengganti.

Pasal 1321 KUHPerdara juga mengadakan pembatasan bahwa tiada sepakat yang sah apabila sepakat itu diberikan karena kekhilafan atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan.

#### b. Asas Kebebasan Berkontrak

Maksud dari kebebasan berkontrak adalah bahwa setiap orang bebas membuat atau tidak membuat suatu perjanjian, baik yang telah diatur oleh undang-undang maupun yang belum diatur oleh undang-undang. Kebebasan dalam hal ini adalah bebas dalam bentuk perjanjiannya maupun mengenai isi perjanjian.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Soedikno Metokusumo. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Edisi Keenam. Liberty. Yogyakarta. 2001. h. 96.

<sup>15</sup> A Qirom Syamsudin M. *Pokok-pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*. Liberty. Yogyakarta. 1985. h. 20.

<sup>16</sup> R. Subekti. *Op.cit.* h. 1

Asas kebebasan berkontrak menurut hukum perjanjian Indonesia meliputi ruang lingkup sebagai berikut:<sup>17</sup>

1. Kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian.
2. Kebebasan untuk memilih pihak dengan siapa ia ingin membuat perjanjian.
3. Kebebasan menentukan atau memilih kausa dari perjanjian yang akan dibuatnya.
4. Kebebasan untuk menentukan objek perjanjian.
5. Kebebasan untuk menentukan bentuk suatu perjanjian.
6. Kebebasan menerima atau menyimpangi ketentuan undang-undang yang bersifat opsional.

Asas kebebasan ini telah diatur dalam buku III KUHPerdara, yang dapat disimpulkan dari Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara. Pasal ini menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai Undang Undang bagi mereka yang membuatnya. Perkataan semua dalam Pasal 1338 KUHPerdara ayat (1) tersebut dapat disimpulkan bahwa orang dapat dengan leluasa untuk membuat suatu perjanjian apa saja, asal tidak melanggar atau bertentangan dengan Undang Undang, ketertiban umum dan kesusilaan.

c. *Asas Pacta Sunt Servanda*

Ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang Undang bagi mereka yang membuatnya, selain mencerminkan asas kebebasan berkontrak juga mencerminkan asas *pacta sunt servanda*. Asas ini mempunyai maksud bahwa perjanjian mengikat kedua

---

<sup>17</sup>Hasanudin Rahman, *Seri Keterampilan Merancang Kontrak Bisnis, Contract Drafting*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, h.15-16.



belah pihak dan merupakan undang-undang bagi pihak yang melakukan perjanjian. Asas *pacta sunt servanda* dapat dikatakan sebagai asas mengikatnya perjanjian.<sup>18</sup>

d. Asas Itikad Baik

Dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara, ditetapkan bahwa suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Maksud dari perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik adalah bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan memperhatikan dan mematuhi norma-norma kepatutan dan kesusilaan. Isi dari perjanjian turut ditentukan oleh itikad baik, kepatutan dan kepantasan. Bukannya itikad baik dan kepatutan yang mengubah perjanjian, tetapi justru menetapkan apa sebenarnya isi dari perjanjian itu.<sup>19</sup>

e. 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 dibelakang hari. Tanpa adanya kepercayaan itu tidak mungkin akan diadakan oleh para pihak. Dengan kepercayaan ini, kedua pihak mengikatkan dirinya dan untuk keduanya perjanjian ini mempunyai kekuatan mengikat sebagai Undang Undang.<sup>20</sup>

f. Asas Persamaan Hukum

Asas ini menempatkan para pihak 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. Maksud

---

<sup>18</sup> R. Subekti. Op.cit. h.13

<sup>19</sup> J. Satrio. *Hukum Perjanjian*. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung. 1992. h. 374.

<sup>20</sup> Mariam Darus Badruzaman. Op.cit. h.87

asas ini adalah agar para pihak yang membuat perjanjian didasarkan pada persamaan kepentingan. Dimana para pelaku usaha akan mendapat keuntungan yang diharapkan bersama.<sup>21</sup>

##### 5. *Wanprestasi* Dalam Jual Beli *Online*

Persetujuan pembeli dan penjual yang ada dalam aplikasi Tokopedia merupakan suatu perjanjian jual beli yang menimbulkan kewajiban (prestasi) terhadap kedua belah pihak. Pembeli telah melakukan kewajibannya dengan membayar harga barang yang dijual dan penjual berkewajiban untuk mengirim barang tersebut kepada pembeli tetapi penjual tidak menyerahkannya sebagaimana hal tersebut atau tidak melakukan prestasinya (Pasal 1237 KUHPerdata) sehingga penjual dalam hal ini melakukan *Wanprestasi* dan merugikan pembeli (konsumen).<sup>22</sup> *Wanprestasi* dalam ketentuan Pasal 1267 KUHPerdata menimbulkan akibat yaitu : pelaksanaan perjanjian, pelaksanaan dan ganti rugi, ganti rugi saja, ganti rugi dan pembatalan oleh pembeli. Pada kasus tersebut perjanjian jual beli tersebut dibatalkan, pembatalan perjanjian jual beli tersebut dilakukan oleh penjual bukan oleh pembeli (konsumen) sehingga pembatalan perjanjian tersebut adalah sepihak dimana pembatalan secara sepihak dapat diartikan sebagai ketidaksediaan salah satu pihak untuk memenuhi prestasi yang telah disepakati kedua belah pihak dalam suatu perjanjian. Pasal 1338 ayat (2) KUHPerdata menyebutkan bahwa:

“suatu persetujuan tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu”.

Apa yang telah dilakukan oleh penjual adalah bertentangan dengan ketentuan Pasal 1338 KUHPerdata yang tidak memungkinkan pembatalan dilakukan tanpa persetujuan kedua belah pihak. Perjanjian jual beli tersebut bisa saja dibatalkan oleh pembeli dengan

---

<sup>21</sup> *ibid.* h.88

<sup>22</sup> P.N.H Simanjuntak. *Hukum Perdata Indonesia*. Prenamamedia group. Jakarta. 2015. h.29.

alasan (penjual *wanprestasi*) bukan sebaliknya dibatalkan oleh penjual. Penjual sebelum pembatalan sudah mengatakan bahwa barang dalam pengiriman maka penjual jelas tidak beritikad baik dalam menjalankan usahanya. Pembatalan tersebut mengandung kesewenangan dimana sebelumnya telah menginformasikan bahwa barang sudah dalam tahap pengiriman namun melakukan pembatalan setelah lewat dari waktu yang dijanjikannya tanpa ada persetujuan pembeli. Pembatalan tersebut dilakukan tidak memenuhi syarat-syarat sebagaimana diatur dalam Pasal 1266 KUHPerdara yang berbunyi:

“Syarat batal dianggap selalu dicantumkan dalam persetujuan yang timbal balik, andai kata salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Dalam hal demikian persetujuan tidak batal demi hukum, tetapi pembatalan harus dimintakan kepada Pengadilan. Permintaan ini juga harus dilakukan, meskipun syarat batal mengenai tidak dipenuhinya kewajiban dinyatakan di dalam persetujuan. Jika syarat batal tidak dinyatakan dalam persetujuan, maka Hakim dengan melihat keadaan, atas permintaan tergugat, leluasa memberikan suatu jangka waktu untuk memenuhi kewajiban, tetapi jangka waktu itu tidak boleh lebih dan satu bulan”.

Selain itu terdapat bentuk-bentuk dalam *wanprestasi* adalah sebagai berikut:

1. Ditinjau dari sisi pembeli (*buyers*), antara lain:

- a. Keterlambatan membayar, dalam hal keterlambatan biasanya pihak yang sering terlambat tersebut adalah pembeli.<sup>23</sup>
- b. Tidak melakukan proses pembayaran setiap pembeli biasanya berbeda-beda, yang artinya dalam melakukan transaksi jual beli para konsumen mempunyai tujuan dan maksud sendiri. Pada kenyataannya ada sebagian dari pembeli yang tidak melakukan kewajiban mereka secara baik.

---

<sup>23</sup> Zulfi Chairi. *Aspek Hukum Perjanjian Jual Beli Melalui Internet*. Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara. Medan. 2005. h. 34.

- c. Melakukan pembayaran barang namun tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan / disepakati, ini jarang terjadi dalam jual beli *online*.
2. Ditinjau dari sisi penjual (*sellers*), antara lain:
    - a. Mengirim barang, namun tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
    - b. Mengirim barang namun terlambat.

Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh para pihak jika terjadi *wanprestasi* dalam jual beli *online* dapat dikatakan sebagai bentuk pelanggaran hak konsumen dan dapat merugikan konsumen. Jika perjanjian jual beli biasa atau *online* melibatkan pelanggaran hak konsumen atau pelanggaran kontrak, konsumen dapat mengambil tindakan hukum untuk menghindari perselisihan dan menghalangi penjual yang tidak memiliki kondisi yang baik. Ada berbagai bentuk upaya hukum yang dapat dilakukan pembeli atau konsumen dalam hal terjadinya *wanprestasi*, seperti :

- 1) Meminta penjual untuk melakukan penyerahan barang.
- 2) Meminta barang pengganti.
- 3) Meminta kompensasi.
- 4) Meminta ganti rugi.
- 5) Meminta pembatalan perjanjian.
- 6) Meminta penurunan harga.
- 7) Melaporkan penjual ke polisi.

Dalam Pasal 38 Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan bahwa:

“setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian”.

Menurut Pasal tersebut, konsumen sebagai korban, termasuk dalam kasus *wanprestasi*, dapat mengajukan gugatan ke pengadilan dalam bentuk litigasi, namun sebagian besar masyarakat enggan menempuh jalur hukum karena prosesnya yang berbelit-belit dan panjang. Masyarakat lebih bersedia mengambil tindakan hukum di luar pengadilan. Upaya hukum yang dilakukan oleh konsumen selain untuk melindungi hak-hak mereka juga merupakan suatu upaya untuk menyelesaikan sengketa dibidang jual beli *online*. Beragam kasus yang muncul berkaitan dengan pelaksanaan transaksi *online* terutama faktor keamanan dalam *e-commerce* ini tentu sangat merugikan konsumen. Padahal jaminan keamanan transaksi *e-commerce* sangat diperlukan untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen penggunaannya. Masalah keamanan merupakan masalah penting dalam pemanfaatan media elektronik khususnya *internet*. Tanpa jaminan keamanan, maka para pelaku usaha akan enggan untuk memanfaatkan media ini. Untuk jaminan keamanan ini, hal yang perlu mendapatkan perhatian adalah masalah domisili perusahaan, sehingga apabila ada sengketa hukum, dapat diketahui dengan pasti kedudukan hukum dari perusahaan yang menawarkan produknya melalui media elektronik. Pada prinsipnya masalah perizinan, pendirian dan pendaftaran perusahaan sama dengan perusahaan pada umumnya, tunduk pada hukum di tempat di mana perusahaan didaftarkan.

Selain itu terdapat Asas Perlindungan Konsumen berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terdapat lima asas dalam perlindungan konsumen, yakni :

- a. Asas Manfaat maksud asas ini adalah untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen usaha secara keseluruhan.
- b. Asas Keseimbangan, asas ini untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material dan spiritual.

- c. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen, asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan
- d. Asas Kepastian Hukum, asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Dengan adanya asas perlindungan konsumen tersebut maka terdapat tujuan perlindungan konsumen sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan konsumen ini adalah:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pada masa sekarang bukan suatu rahasia lagi bahwa sebenarnya konsumen adalah raja. Oleh karena itu, sebagai penjual yang memiliki prinsip harus memperhatikan semua yang menjadi hak-hak konsumen baik secara nasional maupun secara internasional.<sup>24</sup>Hak konsumen secara nasional terdapat dalam Pasal 4 Undang Undang Perlindungan Konsumen dimana disebutkan, konsumen memiliki hak sebagai berikut:

- a. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa, serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi, serta jaminan yang dijanjikan;
- b. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- c. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

---

<sup>24</sup> Ambar Wariati, Nani Irma Susanti. *E-commerce Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*. 2014. terbitan ke-1.

- d. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>25</sup>

Dalam Undang-Undang Pasal 5 Perlindungan Konsumen juga terdapat kewajiban konsumen sebagai berikut:

- 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 dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen.

Perlu ditegaskan bahwa faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah, yang terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui peradilan umum atau tanpa peradilan umum atau bisa juga di luar pengadilan.<sup>26</sup> Yakni dijelaskan sebagai berikut :

### 1. *Litigasi*

Dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK diatur mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan. Pasal 45 berbunyi:

- a. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- b. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

### 2. *Non Litigasi*

---

<sup>25</sup> *ibid*

<sup>26</sup> Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika. Jakarta. 2016.

Salah satu cara yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa selain jalur peradilan lazim disebut dengan *alternative* penyelesaian sengketa (*Alternative Dispute Resolution*) disingkat (ADR). Pasal 1 butir 10 Undang Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang *Arbitrase dan Alternative Penyelesaian Sengketa* menyebutkan bahwa:

“*Alternative Penyelesaian Sengketa* adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli”.

Dalam jual beli *online*, gugatan akan lebih tepat bila didasarkan atas *wanprestasi* dan bukan perbuatan melanggar hukum yaitu dengan merujuk pada kewajiban pelaku usaha dalam kontrak elektronik yang telah dilanggar dan karenanya menimbulkan kerugian. Selain kewajiban pelaku usaha juga memiliki hak seperti halnya dengan konsumen, yang terdapat dalam Pasal 6 Undang Undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- 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.

Dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen yang diatur mengenai kewajiban pelaku usaha (dalam hal ini ada jual beli *online*) sesuai Pasal 7 Undang Undang Nomor 8 tahun 1999 adalah:



- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa serta memberikan penjelasan penggunaan perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan 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 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 barang pengganti apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Terkait dengan persoalan yang sering dihadapi, lebih tegas lagi Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan yang diterangkan pada saat promosi atau iklan. Berdasarkan pasal tersebut, ketidaksesuaian spesifikasi barang yang anda terima. Berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan. Persetujuan yang dilakukan untuk membeli barang secara *online* dengan cara melakukan klik persetujuan atas transaksi merupakan bentuk tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan dalam kesepakatan pada transaksi elektronik.<sup>27</sup> 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.

Menurut Subhekti, dalam bukunya tentang hukum perjanjian *wanprestasi* adalah kelalaian atau kealpaan yang dapat berupa 4 macam kondisi yaitu:

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya.

---

<sup>27</sup> Syamsir Hasibuan, Nika Rahmania, *Tinjauan Yuridis Wanprestasi Atas Perjanjian Jual Beli Online*. Fakultas Hukum Universitas Riau Kepulauan. 2020. terbitan ke-9. h. 94.

- b. Melaksanakan apa yang dijanjikan, tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan.
- c. Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat.
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Jika salah satu dari 4 macam kondisi tersebut terjadi, maka secara perdata dapat menggugat penjual *online* dengan dalih telah terjadi *wanprestasi* (misalnya barang didapat tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan). Hal yang perlu diingat adalah bahwa jual beli secara *online* pada prinsipnya adalah sama dengan jual beli secara normal pada umumnya. Hukum perlindungan konsumen terkait transaksi jual beli *online* pun sebagaimana dijelaskan sebelumnya tidak berbeda dengan hukum yang berlaku dalam hukum jual beli secara nyata. Pembedanya hanya pada penggunaan sarana *internet* atau sarana telekomunikasi lainnya. Akibat transaksi jual beli *online* sulit dilakukan eksekusi ataupun tindakan nyata apabila terjadi masalah/sengketa. Sifat *siber* dalam transaksi secara elektronik memungkinkan setiap orang menyamarkan atau memalsukan identitas dalam transaksi perjanjian jual beli. Dalam hal pelaku usaha atau penjual ternyata menggunakan identitas palsu atau melakukan penipuan dalam hal jual beli *online* tersebut, maka pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 378 Kitab Undang Undang Hukum Pidana (KUHP) tentang penipuan dalam Pasal 28 ayat (1) Undang Undang Informasi dan Transaksi Elektronik tentang menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi Elektronik, serta Pasal 28 ayat (1) Undang Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Berdasarkan hal tersebut penyelesaian sengketa dalam transaksi perdagangan secara elektronik dapat dilakukan secara perdata maupun pidana, Sehingga memberikan payung hukum kepada masyarakat.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup>*ibid.* h.95

Upaya Hukum yang dapat dilakukan jika terjadi *wanprestasi* dari salah satu pihak yang melakukan jual beli *online* dapat menggugatinya di lingkungan peradilan umum atau diluar pengadilan. Hal ini sesuai dengan Pasal 45 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan:

- a. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.
- b. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersangkutan.
- c. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
- d. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

Dari penjelasan Pasal diatas sangat jelas langkah-langkah untuk melakukan upaya hukum bagi pihak yang merasa haknya dirugikan penyelesaiannya dapat melalui pengadilan maupun diluar pengadilan.<sup>29</sup> Karena gugatan perdata adalah fasilitas perdata adalah fasilitas bagi seluruh perundang-undangan perdata (kecuali HAKI) yang dilanggar. Dalam Hukum Perdata, menurut ketentuan Pasal 1866 Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menyatakan bahwa: “Alat-alat bukti terdiri atas: bukti tulisan, bukti dengan saksi-saksi, persangkaan-persangkaan, pengakuan dan sumpah”.

Untuk pihak yang merasa dirugikan oleh penjual dalam jual beli online melalui Instagram dapat melakukan penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Majelis BPSK mempunyai kewajiban menjaga ketertiban jalannya persidangan yang sesuai dengan pasal 27 ayat (2) Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang berbunyi: “Dalam Persidangan Majelis wajib menjaga ketertiban jalannya persidangan”.

---

<sup>29</sup>*ibid*

Selain itu, terdapat tiga cara persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yaitu:

- a. persidangan dengan cara *konsiliasi*,
- b. Persidangan dengan cara mediasi,
- c. Persidangan dengan cara *arbitrase*.

Apabila upaya hukum melalui *non litigasi* tidak dapat menemukan penyelesaian, maka pihak yang berkepentingan atau pihak penjual yang merasa dirugikan karena pembeli tidak ada itikad baik untuk penyelesaian melalui BPSK, maka dapat mengajukan gugatan lewat pengadilan.<sup>30</sup> Dalam hal tuntutan yang diajukan melalui pengadilan, maka proses atau tahapan-tahapannya mengacu kepada ketentuan yang berlaku. Penyelesaian sengketa melalui proses di pengadilan yang membutuhkan waktu yang lama membuat para pihak yang bersengketa memilih penyelesaian *alternative*. Untuk lembaga *alternative* penyelesaian sengketa telah diatur dalam Undang Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang *Arbitrase* dan *Alternative* penyelesaian sengketa dimana dalam pasal 1 ayat (1) Undang Undang Nomor 30 Tahun 1999 yang berbunyi: “*Arbitrase* adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian *arbitrase* yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa”.

*Alternative* penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi dan konsiliasi. Hal itulah yang menjadi alasan mengapa penyelesaian alternatif lebih dipilih oleh masyarakat karena lebih mudah dalam melakukan penyelesaian walaupun dalam mediasi terkadang banyak terjadi

---

<sup>30</sup>*Ibid.* h. 96

pertentangan namun hal itu wajar terjadi dalam proses menuju kata sepakat dan tidak perlu melakukan tahapan-tahapan ke pengadilan yang memerlukan waktu lama dalam penyelesaiannya.

### **C. Pihak-Pihak Yang Bertransaksi Di Tokopedia**

Didalam situs jual beli di Tokopedia terdapat beberapa pihak yaitu pemilik Tokopedia, penjual dan pembeli. Di Tokopedia juga terdapat 3 hubungan hukum yaitu yang pertama antara penjual dengan pemilik Tokopedia, yang kedua antara penjual dengan pembeli dan yang ketiga antara pemilik Tokopedia dengan pembeli. Antara penjual dan pemilik Tokopedia terdapat perjanjian jual beli. Jual beli ini dijadikan sebagai dasar hubungan hukum dari penjual yang menjual produknya dengan Tokopedia sebagai pemilik situs. Sedangkan antara penjual dengan pembeli terdapat perjanjian jual beli. Penjual dan pembeli yang melakukan transaksinya melalui Tokopedia dari data yang memuat tentang aturan dalam penjualan dan pembelian yang ada dalam syarat dan ketentuan di Tokopedia. Dan antara pemilik Tokopedia dan pembeli terdapat perjanjian memberi kuasa. Tokopedia selaku pemilik *website* berhak menarik dana transaksi dari pembeli, seperti yang sudah dijelaskan dalam syarat dan ketentuan yang berlaku. Pembeli melakukan pembayaran dengan menggunakan metode pembayaran yang sebelumnya telah dipilih oleh pembeli dan kemudian Tokopedia akan meneruskan dananya ke pihak penjual.

#### **a. Pemilik domain situs Tokopedia ( Penyedia *Market Place* )**

Pemilik domain Tokopedia dalam hal ini adalah orang yang berhak atas nama domain dari masing Tokopedia yang menyediakan sarana *Market Place* sebagai tempat bertemunya penjual dan pembeli di dunia *internet*, sebagai penyedia data dikutip dari situs

kedua situs tersebut mereka bertanggung jawab atas kerahasiaan data orang yang terdaftar sebagai user disitus mereka.<sup>31</sup>

#### b. Penjual

Penjual dalam hal ini harus mendaftar sebagai pengguna terlebih dahulu agar dapat menjual barang di halaman situs di Tokopedia. Penjual juga harus mengikuti peraturan dari Tokopedia saat akan melakukan penjualan seperti mempercantik toko dengan fitur dekorasi toko, mengatur lokasi toko dan layanan pengiriman toko, mengatur layanan tukar tambah dan bayar ditempat, mengatur jam operasional toko, dan mengatur diskon toko sekaligus agar terlihat lebih menarik dalam memberikan informasi terkait barang dagangan. Penjual juga perlu mengubah stok produk, membuat iklan dan promosi barang serta cepat membalas pesan dari pembeli.

#### c. Pembeli

Pembeli dalam hal ini adalah pihak yang ingin melakukan pembelian produk melalui media *website* agar bisa membeli di *website* tersebut pembeli harus mendaftar sebagai pengguna dahulu. Pembeli diharuskan membaca deskripsi saat ingin membeli barang agar tidak ada kesalahan dalam melakukan transaksi. Pembeli juga bisa mengirimkan pesan terlebih dahulu untuk menanyakan stok barang.

### **D. Dasar hukum Perjanjian Online Di Tokopedia**

Teknologi *internet* saat ini mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap perekonomian dunia. *Internet* membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah *digital economics* atau perekonomian digital. Makin banyak

---

<sup>31</sup> Tokopedia. Sumber: [www.tokopedia.com](http://www.tokopedia.com) diakses pada Tanggal 27 Maret 2023 pukul 22: 18

kegiatan perekonomian dilakukan melalui media *online*. Perdagangan misalnya, semakin banyak mengandalkan *e-commerce* sebagai media transaksi. Definisi luas dari *e-commerce* adalah transaksi elektronik yang dilakukan melalui jaringan komputer. *E-commerce* adalah suatu proses berbisnis dengan menggunakan teknologi elektronik antara perusahaan, konsumen, dan masyarakat berupa transaksi elektronik, dan pertukaran/ penjualan barang, *service*, dan informasi secara elektronik.

Dalam jual beli *online* terdapat peraturan yang digunakan untuk mengatur transaksi jual beli menurut Pasal 1457 KUHPerdara yang berbunyi:

“Perjanjian jual beli adalah perjanjian antara penjual dan pembeli di mana penjual mengikatkan dirinya untuk menyerahkan hak miliknya atas suatu barang kepada pembeli, dan pembeli mengikatkan dirinya untuk membayar harga barang itu”.

Selain itu unsur pokok perjanjian jual beli adalah barang dan jasa. Dalam pembelian harus disertai dengan adanya pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan antara kedua belah pihak agar tidak ada rasa dirugikan. Prinsip dasar keberlakuan suatu kontrak di Indonesia mengacu pada Pasal 1320 KUHPerdara yang menjelaskan tentang syarat sah perjanjian jual beli sehingga dapat pula diterapkan pada kontrak elektronik yang terjadi saat ini. Dalam pasal 1313 KUHPerdara memang tidak menentukan bahwa perjanjian harus tertulis. Pasal 1313 KUHPerdara hanya menyebutkan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Jual beli secara *online* memang lebih mudah dilakukan namun harus lebih berhati-hati dalam memilih toko, barang dengan dan harus lebih teliti membaca deskripsi produk yang dijual karena tidak bisa melihat produk secara langsung. Transaksi jual beli *E-commerce* secara umum diatur dalam Undang Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik atau yang disingkat dengan ITE.

Pasal 18 ayat 1 Undang Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan bahwa kontrak elektronik harus memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak konvensional. Serta hak-hak konsumen jual beli diatur dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.