

Tanggung Jawab Hukum Tokopedia Terhadap Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Dalam Jual Beli Online

Zahra Rahmawati

Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, Indonesia

Zahrarahmawati66@gmail.com

Abstract. This study discusses Tokopedia's legal responsibility towards consumers for non-conformity of goods in online sales transactions. Although regulations regarding electronic commerce have been established, there are still weaknesses in consumer legal protection. Consumers often experience losses due to goods received that do not match the description without receiving proper compensation. This study uses a normative-empirical method with a regulatory-statutory approach and case studies to analyze Tokopedia's responsibility and legal protection for consumers in electronic transactions. The study results indicate that the available settlement mechanisms, such as online dispute resolution, have not fully provided justice for consumers. Tokopedia, as a platform provider, is responsible for ensuring that consumer rights are protected and providing more effective settlement solutions. In addition, consumer legal awareness of their rights in electronic transactions is still low, so they are willing to take their position in dealing with sales with sellers. This study highlights the need to strengthen regulations and implement more effective consumer legal protection in the e-commerce ecosystem. An active role is needed from the government and e-commerce platforms to ensure

a transparent complaint mechanism supporting consumer protection to create a safer and fairer digital trade ecosystem.

Keywords:

Consumer Protection; Consumers; Online Sales.

Abstrak. Penelitian ini membahas tanggung jawab hukum Tokopedia terhadap konsumen atas ketidaksesuaian barang dalam transaksi jual beli online. Meskipun regulasi mengenai perdagangan elektronik telah ditetapkan, masih terdapat kelemahan dalam perlindungan hukum bagi konsumen. Konsumen sering mengalami kerugian akibat barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi tanpa mendapatkan kompensasi yang layak. Penelitian ini menggunakan metode normatif-empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan studi kasus untuk menganalisis pertanggungjawaban Tokopedia serta perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia, seperti online dispute resolution, belum sepenuhnya memberikan keadilan bagi konsumen. Tokopedia sebagai penyedia platform memiliki tanggung jawab dalam memastikan hak-hak konsumen terlindungi dan harus memberikan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efektif. Selain itu, kesadaran hukum konsumen mengenai hak mereka dalam transaksi elektronik masih rendah, sehingga memperburuk posisi mereka dalam menghadapi sengketa dengan penjual. Penelitian ini menyoroti perlunya penguatan regulasi dan implementasi perlindungan hukum yang lebih efektif bagi konsumen dalam ekosistem e-commerce. Diperlukan peran aktif dari pemerintah dan platform e-commerce untuk memastikan adanya mekanisme pengaduan yang transparan dan berpihak pada perlindungan konsumen agar dapat menciptakan ekosistem perdagangan digital yang lebih aman dan adil.

Kata kunci:

Perlindungan Konsumen; Konsumen Pelaku Usaha; Jual Beli Online.

Pendahuluan

Manusia merupakan makhluk sosial yang saling membutuhkan satu sama lain. Manusia pun juga makhluk yang selalu ingin berinteraksi dan berkumpul dengan manusia di sekelilingnya. Salah satu interaksi dalam kehidupan manusia yaitu aktivitas jual-beli. Jual-beli merupakan aktivitas sehari-hari yang terjadi di dalam kehidupan manusia. Perkembangan yang sangat pesat dalam bidang teknologi, dan manusia mengikuti perubahan dalam pola aktivitas yang terjadi, begitupun perdagangan. Perdagangan dilakukan dengan cara bertatap muka secara langsung untuk barter barang yang di jual maupun yang dibeli, dengan adanya media elektronik yang berbasis internet dapat mempermudah pembisnis untuk menjalankan usahanya dan mempermudah para pelaku bisnis untuk menjalankan usahanya dan memberikan kesempatan terhadap dunia bisnis yang semakin kompetitif. Perkembangan perdagangan saat ini berbasis teknologi internet yang dikenal dengan Jual Beli *Online* yang diharapkan dengan adanya Jual Beli *Online* mampu untuk memanfaatkan teknologi tersebut untuk memasarkan kegiatan Jual Beli *Online* untuk menembus batas lintas negara dan wilayah.

E-commerce 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. *E-commerce* bagian dari hukum bisnis atau hukum dagang, perkembangan dalam dua hal tersebut berlanjut dikarenakan efek dari perubahan zaman yang merubah teknologi. Pada transaksi jual beli melalui internet, para pihak yang terkait di dalamnya melakukan hubungan hukum yang diruangkan secara elektronik. *Electronic Commerce* atau perdagangan elektronik yaitu Transaksi jual beli pada internet yang tidak berbeda dengan perdagangan pada umumnya, yang menjadi pembeda adalah media yang mempertemukan penjual dengan

pembeli secara tidak langsung atau betatap muka.¹ Pengertian kontrak elektronik dijelaskan dalam pasal 1 angka 17 UU ITE yang berbunyi sebagai berikut: "Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik." Sedangkan pengertian dari Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan atau menyebarkan Informasi Elektronik.²

Terdapat tiga pilar penting dalam perkembangan bisnis atau modernisasi, yaitu:³ (1) Perlindungan hak atas kekayaan perorangan, (2) Konsentrasi pasar, (3) Persaingan yang sehat. Hal ini telah masuk pada periode perkembangan bisnis saat ini yang mana ke tiga pilar tersebut telah terpenuhi dan perkembangan bisnis masuk kedalam revolusi industri 4.0 yaitu semua perubahan beralih ke arah digital yang menimbulkan beberapa peristiwa baru seperti perdagangan elektronik, uang elektronik dan yurisdiksi hukum negara yang menjadi kabur atau hilang. Peristiwa hukum jual beli tidak terlepas dengan kesepakatan para pihak, dalam jual beli para pihak yang terikat disebut penjual dan pembeli. Dalam kesepakatan jual beli lahirlah perjanjian dimana penjual dan pembeli besepakat untuk melakukan jual beli. Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana 2 (dua) orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Suatu perjanjian adalah semata-mata untuk suatu persetujuan yang diakui oleh hukum. Persetujuan ini merupakan kepentingan yang pokok di dalam dunia usaha dan menjadi dasar bagi kebanyakan transaksi dagang seperti jual beli

¹ Heru Susilo, *Implementasi E-commerce Sebagai media penjualan online*, (Malang, Jurnal Hukum Brawijaya, 2015), h.2

² Zakaria, *Analisis Hubungan Hukum dan Akses dalam Transaksi Melalui Media Internet*, (Jakarta, Media Neliti, 2017), h.2

³ Romli atmasasmita, *Hukum Kejahatan bisnis teori dan praktik di era globalisasi*, (Jakarta, Premedia Group, 2014), h.25

barang, tanah, pemberian kredit, asuransi, pengangkutan barang, pembentukan organisasi usaha dan termasuk juga menyangkut tenaga kerja.⁴

Jual beli *online* sering disebut juga dengan *online shopping*, atau jual beli melalui media internet. Menurut Alimin mendefinisikan jual beli *online* sebagai satu set dinamis teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan dan Informasi yang dilakukan secara elektronik. Lahirnya jual beli *online* dikarenakan adanya kontrak jual beli yang terjadi secara elektronik antara penjual dan pembeli. Kontrak ini dilakukan melalui media elektronik (digital medium) tanpa kehadiran fisik dari para pihak. Media ini terdapat di dalam jaringan umum dengan sistem terbuka, yaitu internet atau *World Wide Web*. Transaksi ini terjadi terlepas dari batas wilayah dan syarat nasional. Transaksi jual beli online memiliki berbagai bentuk yang dapat dikategorikan berdasarkan pelaku dan tujuan transaksi. Business to Business (B2B) adalah transaksi yang terjadi antara dua perusahaan, baik sebagai penjual maupun pembeli, dengan tujuan menjalin kerja sama bisnis yang berkelanjutan. Selanjutnya, Business to Consumer (B2C) merupakan transaksi antara perusahaan dan individu konsumen, di mana produk atau layanan ditawarkan secara luas melalui platform digital, seperti situs web atau aplikasi e-commerce. Selain itu, terdapat Consumer to Consumer (C2C), yaitu transaksi yang terjadi antara individu dengan individu lainnya dalam bentuk jual beli barang atau jasa secara langsung melalui platform tertentu.

Jenis lainnya adalah Consumer to Business (C2B), yang memungkinkan individu menjual barang atau jasa kepada perusahaan. Sementara itu, Non-Business Electronic Commerce mencakup transaksi non-komersial yang dilakukan

⁴ Abdul Kadir Muhammad,, *Hukum Perjanjian*,(Bandung : PT. Citra Aditya Abadi, 1992), h. 93.

oleh lembaga pendidikan, organisasi nirlaba, atau institusi keagamaan. Ada pula Intrabusiness (Organizational) Electronic Commerce, yang mencakup kegiatan internal organisasi, seperti pertukaran informasi, barang, atau jasa di dalam perusahaan, termasuk penjualan produk kepada karyawan.

Selain itu, Government to Citizens (G2C) merupakan layanan e-commerce yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya, termasuk layanan publik atau kerja sama dengan entitas lain. Terakhir, Mobile Commerce (M-Commerce) memungkinkan transaksi dilakukan melalui perangkat seluler tanpa kabel, memberikan kemudahan bagi konsumen dalam berbelanja kapan saja dan di mana saja. Dengan adanya berbagai jenis transaksi jual beli online ini, e-commerce terus berkembang menjadi ekosistem yang semakin luas dan kompleks.⁵

Perjanjian jual beli *online* adalah kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen, manufaktur, service providers, dan pedagang perantara dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer yaitu internet.⁶ Sedangkan pengertian lain dari perjanjian jual beli *online* (*e-commerce*) 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.⁷

Perdagangan melalui perantara jaringan computer atau jaringan elektronik yang akhir-akhir ini marak terjadi di Indonesia dan menjadi kebutuhan mendasar bagi perkembangan dunia perdagangan di Indonesia menghasilkan peristiwa yang membutuhkan dasar hukum karena tugas

⁵www.suduthukum.com/2017/04/perjanjian-jual-beli-online.html?m=1

Diakses pada tanggal 28 Oktober 2018 pukul 17.10 WIB.

⁶ Gemala Dewi, *Hukum Perikatan Di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2005), h. 203.

⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana, 2004), h. 12.

negara adalah memberikan perlindungan hukum bagi warga negaranya agar tujuan dari hukum itu sendiri tercapai.

Salah satu contoh kasus yang terjadi di Tokopedia adalah saat pembeli bertransaksi di Tokopedia. Pembeli membeli sebuah radio recorder dengan merek Asastron R1051USB (4 band) dengan harga Rp. 150.000 (seratus lima puluh ribu rupiah) dan ongkos kirim Rp. 10.000 (sepuluh ribu), total pembayaran sebesar Rp. 160.000 (seratus enam puluh ribu rupiah). Pada tanggal 2 November 2017, kiriman barang datang tapi barang yang dikirim adalah radio dengan merek Mitsuyama. Sekilas, radio Mitsuyama ini mirip dengan radio Asatron yang saya pesan, tapi kalau diperhatikan dengan seksama jelaslah sangat berbeda. Saya komplain ke Tokopedia, yang memberi solusi agar saya menghubungi penjualnya langsung. Disini pembeli merasa kecewa dengan solusi yang telah di sarankan oleh Tokopedia.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian hukum normatif empiris⁸ dengan pendekatan perundang undangan (*statute approach*) yang memfokuskan pada ketentuan perundang-undangan dan pendekatan secara kasus yang memuat norma hukum yang mengikat secara umum dan dibentuk atau ditetapkan oleh lembaga negara yang berwenang melalui prosedur yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan (*case approach*) yang melihat peristiwa atau praktek hukum yang terjadi dimasyarakat.⁹

Hasil dan Pembahasan

Pertanggungjawaban dan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

⁸ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Surabaya: BayumediaPublishing, 2005), h. 57.

⁹ I Made Diantha, “*Metodologi Penelitian Hukum Normatif*”, (Jakarta: Kencana, 2017), h. 156.

Pertanggungjawaban merupakan mekanisme yang dipergunakan dalam hubungan hukum yang memiliki sebab-akibat, hubungan hukum muncul akibat dari terbentuknya peristiwa hukum yang memiliki hak dan kewajiban. Sebagai bagian dari kewajiban maka pertanggungjawaban merupakan bagian akhir dari hubungan tersebut apabila salah satu pihak tidak dapat terpenuhi haknya, maka munculah pertanggungjawaban dari pihak lainnya. Jual beli *online* merupakan hubungan hukum yang mirip dengan jual-beli konvensional namun dalam jual-beli *online* yang terbentuk hubungan hukumnya secara virtual, sebagai contoh jual beli tradisional hubungannya hanya berdasarkan hukum perdata namun jual beli *online* memasuki hubungan hukum yang lebih dalam yaitu berdasarkan kontrak yang dibuat secara virtual. Hubungan hukum secara virtual berdasarkan undang-undang 19 tahun 2016 tentang Informasi dan transaksi elektronik, segala bentuk pertanggungjawaban secara elektronik ditanggung oleh pihak yang tidak mampu melaksanakan kewajibannya secara benar.¹⁰

Bentuk-bentuk ingkar janji atau wanprestasi dalam jual beli *online* adalah melakukan sesuatu yang dijanjikan namun salah, melakukan sesuatu yang dijanjikan namun terlambat dan tidak melakukan sesuatu. Sebagai contoh kasus adalah Salsa yang membeli radio namun salah merek yang dikirim oleh penjual berbeda dengan merek yang dijanjikan, hal ini merupakan salah satu bentuk wanprestasi atau ingkar janji yang harus diberikan mekanisme pertanggungjawaban. Dalam hal ini Salsa telah melakukan permintaan pertanggungjawaban kepada penjual untuk mengganti namun pada akhirnya Salsa pula yang harus menanggung biaya kirim dari produk tersebut.¹¹

Berdasarkan undang-undang 19 tahun 2016 tentang Informasi dan transaksi elektronik pasal 12 setiap peristiwa

¹⁰ Glenn Biondi, *Analisis yuridis keabsahan kesepakatan melalui surat elektronik berdasarkan hukum indonesia*, (Jakarta: Jurnal Media Neliti, 2014) h.4.

¹¹ Wawancara Salsa Billa di Bogor Tanggal 10 Juni 2020

hukum yang dilakukan di dunia virtual atau elektronik layaknya jual beli secara *online* maka yang terbentuk didalamnya berdasarkan perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak "Tanda tangan dalam bentuk elektronik merupakan suatu kesepakatan yang sah dan mengikat bagi kedua belah pihak, yang selayaknya perjanjian yang berlaku di kenyataan" dalam ketentuan ini mengatur tentang kontrak dalam jual beli secara *online*. Tokopedia memiliki syarat dan perjanjian dengan cara pemberian tanda centang oleh pihak konsumen maupun pihak pelaku usaha, pemberian tanda centang tersebut merupakan tanda bentuk kesepakatan yang diberikan oleh masing-masing pihak.¹²

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik menegaskan pentingnya perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce. Pasal 25 ayat 2 menyatakan bahwa perdagangan elektronik harus mengutamakan perlindungan konsumen dengan memastikan adanya sistem penawaran dan penerimaan yang transparan serta menyediakan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa. Dalam upaya menjamin perlindungan konsumen, peraturan ini mewajibkan setiap pelaku usaha untuk memiliki layanan pengaduan yang terstruktur. Pelaku usaha harus menyediakan nomor dan kontak resmi yang dapat diakses oleh konsumen untuk menyampaikan keluhan. Selain itu, mereka diwajibkan memiliki prosedur pengaduan yang jelas serta mekanisme tindak lanjut yang memastikan setiap keluhan ditangani dengan baik.

Untuk meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa, pelaku usaha juga harus memiliki petugas yang kompeten dengan keahlian dalam menangani masalah konsumen secara profesional. Selain itu, setiap sengketa yang terjadi dalam transaksi online harus diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan agar tidak merugikan salah satu pihak.

¹² Rosa Agustia, *Kontrak Elektronik dalam Sisten Hukum Indonesia*, (Jakarta:Gloria Juris, 2008), h.10.

Dengan adanya ketentuan ini, diharapkan konsumen dapat memperoleh kepastian hukum dalam setiap transaksi elektronik dan tidak mengalami kesulitan saat menghadapi permasalahan dengan pelaku usaha. Peraturan ini menjadi landasan penting dalam menciptakan ekosistem e-commerce yang aman, terpercaya, dan menjunjung tinggi hak-hak konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Hukum perdata pada dasarnya mengatur tentang perjanjian dalam pasal 1313 yang menjelaskan bahwa "Perjanjian adalah kesepakatan yang mengikat bagi kedua belah pihak" hal ini menjadi aturan dasar bagi penyelenggaraan sistem perdagangan melalui elektronik. Maka dari itu dengan penyentuhan tombol centang dalam platform Tokopedia hal tersebut merupakan sebuah kesepakatan yang dibuat oleh masing-masing pihak, dalam permasalahan ini kedua belah pihak telah melakukan persetujuan dengan penyentuhan tombol centang sebelum masuk kedalam platform, yang membuat perjanjian mengikat bagi kedua belah pihak.¹³

Suatu perjanjian dapat mengikat kedua belah pihak apabila memenuhi syarat sah yang telah ditetapkan dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP). Syarat pertama, perjanjian harus dibuat oleh subjek hukum yang telah mencapai umur 21 tahun atau telah dinyatakan dewasa menurut undang-undang serta diperbolehkan melakukan berbagai peristiwa hukum. Kedua, perjanjian harus dibuat oleh subjek hukum yang cakap dan tidak berada dalam pengampuan, yang berarti bahwa individu yang membuat perjanjian harus mampu mengendalikan dirinya sendiri secara sadar dan bertanggung jawab atas tindakan hukumnya.

Selanjutnya, setiap perjanjian harus memenuhi suatu hal tertentu, yakni objek perjanjian harus jelas, baik berupa barang

¹³ Subekti, *Aneka Perjanjian*, (Bandung: Citra Aditira Bakti, 1995), h.3.

maupun jasa, agar tidak ada pihak yang dirugikan akibat ketidakjelasan dalam perjanjian. Terakhir, perjanjian juga harus memiliki sebab yang halal, yang berarti bahwa isi dan tujuan perjanjian tidak boleh bertentangan dengan ketentuan hukum yang berlaku, norma kesusilaan, maupun ketertiban umum. Apabila salah satu dari syarat tersebut tidak terpenuhi, maka perjanjian dapat dibatalkan atau bahkan batal demi hukum. Dengan demikian, keempat syarat ini berfungsi sebagai dasar utama dalam memastikan bahwa suatu perjanjian memiliki kekuatan hukum yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan oleh para pihak yang terlibat.

Pelanggaran atas 2 syarat subjektif a dan b dapat membuat perjanjian dapat dibatalkan, dan pelanggaran atas syarat objektif c dan d dapat membuat perjanjian menjadi batal demi hukum, dan perjanjian yang telah disepakati mengikat serta menjadi undang-undang bagi kedua belah pihak, yang pelanggaran atas hal tersebut merupakan suatu hal yang disebut wan prestasi.

Dilihat dari beberapa ketentuan di atas secara spesifik perjanjian yang telah disepakati oleh konsumen dan pelaku usaha di Tokopedia merupakan perjanjian yang dibuat secara elektronik, dalam perjanjian ini diatur secara spesifik dalam undang-undang nomor 19 tahun 2016 yang menjelaskan bahwa "Perjanjian elektronik adalah perjanjian yang disepakati oleh para pihak melalui mekanisme elektronik" Namun pada prinsipnya tetap sama dalam penggunaan ketentuan-ketentuan dasar dalam hukum perdata.¹⁴

Pada perjanjian yang telah disepakati oleh Salsa dan pelaku usaha mengatur tentang apabila terjadinya sengketa maka diselesaikan melalui prosedur *online dispute resolution* yang telah dibuat oleh platform Tokopedia yang menjadikan platform ini telah sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah 80 Tahun 2019. *Online dispute resolution* yang

¹⁴ Cita Yustisia, *Transaksi elektronik*, (Jakarta:Gramedia Pustaka, 2013), h.99.

ditawarkan oleh Tokopedia berdasarkan perjanjian yang telah disepakati, terbagi menjadi 2 garis besar, yang pertama adalah negosiasi antara pihak pelaku usaha dan konsumen yang berselisih paham. Dalam melakukan negosiasi ini pihak penjual dan konsumen saling melakukan penawaran untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara kedua belah pihak. Waktu yang diberikan oleh Tokopedia dalam melakukan negosiasi ini adalah 1 hari yang kemudian apabila telah disepakati kesepakatan tertentu.

Apabila tidak ditemukan penyelesaian sengketa antara para pihak maka pihak Tokopedia masuk sebagai penengah sehari setelah ditentukannya negosiasi, dalam proses ini telah ditentukan adalah proses mediasi yang dipandu oleh admin Tokopedia. Proses mediasi yang ditentukan oleh Tokopedia berdasarkan bukti-bukti yang telah disampaikan oleh kedua belah pihak, maka pihak Tokopedia menyampaikan keputusan yang harus diterima oleh kedua belah pihak. Menurut Peraturan pemerintah nomor 71 tahun 2019 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik setiap penyelenggara sistem elektronik harus menjamin adanya perjanjian di tingkat layanan aplikasi, tersedianya keamanan dalam Informasi penggunaan aplikasi tersebut, dan dilengkapi dengan keamanan internal yang diselenggarakan oleh komponen penyedia aplikasi.

Dalam pembuatan keputusan Tokopedia biasanya yang dilakukan adalah, Pengembalian barang dan uang yang telah dibayarkan, Pengembalian barang beserta pengantian uang, pengantian barang atau pengantian barang dan pembayaran ganti rugi oleh pihak pelaku usaha. Konsep pertanggungjawaban model ini adalah pengejawantahan undang-undang nomor 19 tahun 2016 yang menjelaskan bahwa setiap kerugian yang diterima oleh konsumen atas dasar kesalahan pelaku usaha harus diterima oleh pelaku usaha dan dilakukan pengantian atas hal tersebut.

Perlindungan hukum merupakan suatu konsep melindungi subjek hukum dengan menutup kepentingan hukum dari pihak lainya, dengan konsep dasar ini merupakan kewajiban dari negara untuk melindungi hak-hak hukum dari warga negaranya. Hukum bertujuan untuk mengintegrasikan dan mengkordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan hukum terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dan dibatasi dengan kepentingan pihak lain.¹⁵

Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum yang diatur dalam permasalahan sengketa transaksi elektronik adalah bagaimana hukum mengatur dan menutup kepentingan hukum daripada pelaku usaha yang ingin mencari keuntungan serta membuat kesalahan, sehingga pada akhirnya hukum dapat menentukan siapakah yang menanggung hak dan kewajiban dalam suatu permasalahan.

Menurut berlakunya perlindungan hukum, dalam perjanjian, maka hukum perdata berfungsi untuk memulihkan hak dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian, proses perlindungan hukum secara keperdataan adalah konsep pengembalian hak seperti saat sebelumnya saat belum terjadinya perbuatan melanggar perjanjian. Perlindungan model ini merupakan perlindungan hukum yang bersifat represif yang bersifat untuk menyelesaikan sengketa.¹⁶ Penanganan perlindungan hukum melalui jalur pengadilan ataupun diluar pengadilan, prinsip ini bertumpu pada kemampuan penyedia platform dalam jual-beli secara elektronik, karena perlindungan hukum secara represif hanya

¹⁵ Syamsul Arifin, *Pengantar Hukum Indonesia*, (Medan: Medan Area University press, 2012), h.5.

¹⁶ Lili Rasjidi, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, (Bandung : Remaja Rusdakarya, 1993), h.118.

dapat dilakukan oleh pihak-pihak yang memiliki otoritas dalam sebuah platform, sehingga admin Tokopedia merupakan ujung tombak dari tegaknya perlindungan hukum dihadirkan dalam mekanisme penyelesaian Tokopedia.

Pertanggungjawaban oleh hukum yang harus dijalankan oleh pelaku usaha menurut teori pertanggungjawaban menurut hukum adalah seseorang harus bertanggungjawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggungjawab hukum, subjek hukum bahwa dia bertanggungjawab atas suatu sanksi dalam perbuatan yang bertentangan. Kegagalan untuk melakukan kehati-hatian yang diharuskan oleh hukum disebut kekhilafan dan kekhilafan biasanya dipandang suatu jenis kesalahan, walaupun tidak sekeras kesalahan yang terpenuhi karena mengantisipasi dan menghendaki dengan atau tanpa maksud jahat yang membahayakan.

Pertanggungjawaban dalam konteks hukum dapat dibedakan berdasarkan jenis kesalahan yang dilakukan oleh pihak tertentu. Pertama, pertanggungjawaban individu terjadi ketika seseorang harus bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya sendiri. Dalam hal ini, pertanggungjawaban bersifat individualistik karena subjek hukum bertindak berdasarkan kehendaknya sendiri tanpa melibatkan pihak lain. Kedua, pertanggungjawaban kolektif adalah ketika seseorang atau satu pihak harus bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan oleh orang lain. Contohnya, dalam bentuk usaha seperti *Commanditaire Vennootschap (CV)*, ketika satu orang melakukan kesalahan, seluruh organ atau pihak dalam CV tersebut ikut menanggung tanggung jawab atas kesalahan tersebut.

Selanjutnya, ada pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan, di mana seseorang bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya secara sengaja dan di mana tindakan tersebut diperkirakan akan menimbulkan kerugian.

Terakhir, pertanggungjawaban mutlak mengacu pada situasi di mana seseorang bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukan, baik sengaja maupun tidak sengaja, meskipun kerugian yang timbul tidak dapat diperkirakan sebelumnya oleh pihak yang melakukan kesalahan. Jenis pertanggungjawaban ini menunjukkan bahwa aspek niat atau kesengajaan tidak selalu menjadi faktor utama dalam menentukan tanggung jawab hukum. Dengan memahami pembagian ini, kita dapat melihat bagaimana hukum menetapkan tanggung jawab berdasarkan konteks dan sifat dari pelanggaran yang terjadi.¹⁷

Pertanggungjawaban atas kesalahan dalam platform Tokopedia dalam kasus ini adalah pertanggungjawaban mutlak yang harus dibebankan kepada pelaku usaha, karena seluruh kewenangan dari suatu barang ada pada dirinya dan sebelum sampai ketangan konsumen hal tersebut merupakan masih bagian dari pertanggungjawabannya. Tanggungjawab dalam kamus hukum dapat di istilahkan sebagai *liability* yang menimbulkan *responsibility*, *liability* menunjuk pada pertanggungjawaban yang tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum, sedangkan *responsibility* adalah pertanggungjawaban berdasarkan moral.

Teori tanggung jawab lebih menekankan pada tanggung jawab yang lahir dari ketentuan peraturan perundang-undangan, sehingga teori tanggungjawab dimaknai sebagai suatu perbuatan yang hadir karena undang-undang. Sebagai suatu konsep yang terkait dengan kewajiban hukum seseorang bertanggungjawab atau perbuatan tertentu bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus yang perbuatannya bertentangan dengan hukum.

Sebagai contoh adalah kasus kesalahan yang dibuat oleh pelaku usaha di Tokopedia yang salah dalam mengirimkan merek sebuah radio, sehingga pertanggungjawaban secara

¹⁷ Hans Kelsen Terjemahan oleh somardi, *General Theory of Law*, (Jakarta:BEE Media Indonesia, 2007), h.81.

keperdataan harus dipikul oleh pelaku usaha tersebut. penyelenggaraan sebuah transaksi elektronik merupakan suatu peristiwa hukum yang di rajut melalui perjanjian yang dibuat secara elektronik, sehingga tiap-tiap subjek hukum memiliki hak dan kewajiban yang harus dipikul oleh masing-masing pihak. Namun kesalahan dibuat oleh pelaku usaha yaitu secara tidak sengaja mengirimkan barang diluar kesepakatan, hal ini merupakan salah satu bentuk wanprestasi sehingga pihak pelaku usaha harus mempertanggungjawabkan hal-hal yang telah dilakukannya tersebut.

Berkaitan dengan kesalahan yang dibuat secara sengaja atau tidak maka pelaku usaha harus bertanggungjawab karena pertanggungjawaban yang diterapkan dalam peristiwa ini adalah pertanggungjawaban yang diberlakukan adalah pertanggungjawaban mutlak. Pertanggungjawaban model ini mengharuskan pelaku usaha tersebut menanggung seluruh kewajiban yang dilakukan atas dasar kesalahan yang diperbuatnya.

Menurut Abdul Kadir Muhammad teori tanggungjawab dalam dalam perbuatan melanggar hukum dibagi menjadi beberapa prinsip, tanggungjawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan secara sengaja maka pelaku pembuat kesalahan, pertanggungjawaban tersebut tergugat harus melakukan perbuatan yang merugikan penggugat atau mengetahui apa yang akan dilakukan tersebut berakibat pada kerugian. Tanggungjawab akibat kelalaian yang didasarkan pada konsep kesalahan yang berkaitan dengan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur. Tanggungjawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum mempersolakkan kesalahan yang didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja.¹⁸

Menjelaskan gejala pada kasus yang telah dipaparkan bahwa pelaku usaha menolak untuk melakukan pembayaran

¹⁸ Abdul Kadir Muhhammad, *Hukum Perusahaan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010), h.336.

biaya kirim atas kesalahan yang dibuatnya, hal ini adalah termasuk penghindaran dari bentuk konsekuensi perjanjian yang telah dibuatnya. Pelarian atas kesalahan yang dibuat oleh pelaku usaha merupakan penjalanan yang jauh dari bentuk teori yang telah dijabarkan sebelumnya, pada prinsipnya hal tersebut merupakan bentuk dari pelanggaran hukum perlindungan konsumen yang harusnya ditanggung oleh pihak pelaku usaha karena kesalahan dibuat oleh dirinya.

Pertanggungjawaban atas sebuah kesalahan merupakan hal yang mutlak dilakukan oleh pelaku usaha, segala bentuk kerusakan yang disebabkan oleh pelaku usaha merupakan bagian dari kewajiban yang ditanggung oleh pihak pelaku usaha. Sebagai gantinya hak yang diperoleh dari pelaku usaha adalah hak untuk mendapatkan pembayaran yang setara dengan biaya yang telah dikeluarkan dalam proses produksi, hal ini merupakan balasan yang setimpal atas hak dan kewajiban yang telah ditetapkan dalam perjanjian awal.

Undang-undang nomor 8 tahun 1999 dalam pasal 3 menjelaskan bahwa tujuan dari pembentukan undang-undang ini adalah untuk melindungi konsumen, mengangkat harkat dan martabat konsumen serta menciptakan kepastian hukum kepada perlindungan konsumen. Penerapan prinsip ini yang seharusnya di junjung tinggi oleh penyedia platform Tokopedia tidak hanya merauk keuntungan sebanyak-banyaknya dalam fungsinya sebagai aplikasi bisnis tetapi juga harus menjunjung tinggi nilai-nilai perlindungan yang harus diperhatikan.

Undang-undang nomor 8 tahun 1999 memberikan gambaran yang seimbang antara hak dan kewajiban yang diterima oleh konsumen, dalam pasal 4 menjelaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam pengkonsumsian suatu barang. Point secara tegas konsumen berhak mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut. Tokopedia telah menghadirkan proses penyelesaian sengketa yang dilakukan secara patut dengan

mempertimbangkan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen untuk menghindari mekanisme penyelesaian sengketa yang tidak seimbang antara pelaku usaha dan konsumen.

Secara nyata konsumen juga berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai sebagai mana mestinya. Dalam ketentuan Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 4 poin 8 sebagai konsumen yang haknya dilanggar oleh pelaku usaha, konsumen tersebut tidak mendapatkan penggantian barang ataupun jasa yang diterima oleh konsumen padahal barang tersebut tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Mengapa konsumen diberikan hak yang begitu timpang daripada pelaku usaha, hal ini diakibatkan konsumen telah dibebankan kewajiban untuk membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati, hal inilah yang membuat pembebanan hak yang sebagaimana mestinya kepada konsumen untuk mendapatkan hal yang telah diperjanjikan.¹⁹

Pasal 7 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha harus memberi kompensasi, ganti rugi dan penggantian akibat barang atau jasa yang diterima tidak sesuai. Konsep hak dan kewajiban yang dibebankan kepada pelaku usaha dan konsumen merupakan pencerminan daripada teori keadilan yang membebaskan hak dan kewajiban yang setara masing-masing subjek hukum. Hukum merupakan sebuah system norma dan norma adalah pernyataan yang menekankan aspek "seharusnya" atau *Dass Sollen* dengan menyertakan beberapa peraturan yang menekankan tentang apa yang harus dilakukan oleh manusia dari norma tersebut. Undang-undang berisi

¹⁹ Adery Winter, *Perlindungan Hak-hak Konsumen Terhadap penggunaan Produk Provider Telekomunikasi Di Indonesia*, (Manado: Jurnal FH Samratulangi, 2013), h.54.

pedoman bagi warga negara untuk bertingkah laku dan bermasyarakat, baik hubungan antar individu maupun hubungan antara individu dan masyarakat. Aturan tersebut menjadi Batasan bagi masyarakat dalam melakukan tindakan terhadap individu lainnya, adanya aturan pelaksanaan tersebut secara otomatis menimbulkan kepastian hukum.²⁰

Prinsip keadilan yang dijunjung oleh undang-undang perlindungan konsumen merupakan suatu proses penegakan dan penyeimbangan daripada hak dan kewajiban yang diterima oleh pelaku usaha dan konsumen, pemerintah sebagai pihak ketiga yang membuat regulasi harus mampu memberikan jalan tengah terhadap kepentingan hukum yang saling bersingungan antara hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen.

Undang-undang telah memberikan aturan pelaksanaan yang secara otomatis memimbulkan kepastian hukum, kepastian hukum dipergunakan untuk menjamin hak-hak daripada konsumen. Undang-undang telah memberikan hak dan kewajiban yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen yang sudah sewajarnya ditaati oleh para subjek hukum tersebut.²¹

Dalam hak dan kewajiban di atas dapat disimpulkan bahwasannya dalam kasus yang penulis teliti tersebut ada beberapa pasal di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dilanggar oleh produsen atau pelaku usaha. Baik, mungkin penulis akan mulai dari Pasal 4 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen, di dalam undang-undang tersebut dinyatakan bahwa salah satu hak konsumen adalah "Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan"¹⁴² sedangkan dalam kasus skripsi ini yang penulis teliti terdapat penyelewengan

²⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penghantar Ilmu Hukum*, (Jakarta, Kencana, 2008), h.158.

²¹ Imam Sjahputra, *Perlindungan Komsumen dalam Transaksi Elektronik*, (Bandung: Alumni, 2010), h.1.

atau pelanggaran terkait pasal tersebut. Yaitu barang yang dijual oleh produsen atau pelaku usaha tidak sesuai dengan nilai tukar barang tersebut. Tentu saja hal tersebut tidak sesuai dengan nilai tukar barang tersebut. Dan hal ini bertentangan dengan yang menjadi tujuan dari hukum perlindungan konsumen dalam Pasal 3 huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu "Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha". Yang seharusnya hal tersebut dimaksudkan agar para produsen atau pelaku usaha dapat memahami hak-hak konsumen yang harus mereka penuhi, dan tidak hanya mengejar keuntungan besar di dalam usaha yang mereka jalankan, tetapi juga harus mengutamakan hak-hak yang harus diberikannya kepada konsumen. 144 Tidak seperti dalam kasus yang penulis teliti, bahwasannya produsen atau pelaku usaha cenderung tidak menghargai hak-hak konsumen.

Prinsip pertanggungjawaban menurut undang-undang nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan transaksi elektronik pasal 18 yang menjelaskan bahwa "Transaksi elektronik dituangkan kedalam kontrak elektronik, para pihak dalam menyelesaikan sengketa berdasarkan sengketa didalam pengadilan maupun diluar pengadilan" dan dalam ketentuan pasal 39 menjelaskan bahwa "Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyeleggarakan sistem elektronik dan atau menggunakan teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian"

Dalam peraturan pemerintah nomor 80 tahun 2018 tentang perdagangan melalui sistem elektronik menjelaskan bahwa segala sengketa yang bertujuan untuk mengembalikan hak-hak subjek hukum yang dirugikan dengan cara "Jika terjadi sengketa di perdagangan melalui sistem elektronik maka dapat menempuh jalur elektronik yang diselenggarakan berdasarkan ketentuan undang-undang" Tokopedia telah memiliki mekanisme penyelesaian sengketa yang telah ditentukan

berdasarkan *online*, melalui jalur negosiasi dan mediasi yang telah dijelaskan di melalui kontrak.

Secara garis besar literatur penyelesaian Tokopedia dibagi menjadi kedua bagian yaitu secara mediasi dan negosiasi secara virtual atau daring, hal-hal ini diambil untuk menyederhanakan penyelesaian sengketa yang terjadi di Tokopedia. Alasan diambilnya mekanisme penyelesaian secara virtual dikarenakan efisiensi pengeluaran dana atau biaya berlebih dalam penyelesaian sengketa atau dengan kata lain menghemat biaya. Secara logis hal ini diambil karena banyak barang yang berharga murah jika dilakukan sengketa secara langsung maka biaya barang justru tidak sebanding dengan mekanisme penyelesaian sengketa secara langsung.²²

Mekanisme negosiasi dalam penyelesaian sengketa adalah mekanisme yang difasilitasi oleh Tokopedia untuk negosiasi. Negosiasi dalam hal ini mempertemukan penjual dan pembeli dalam satu forum virtual yang keduanya diperkenankan untuk saling bernegosiasi mencari jalan keluar atas barang yang rusak ataupun tidak sesuai. Negosiasi yang dilakukan berupa penyertaan bukti, penyertaan resi dan kemauan masing-masing pihak dalam negosiasi tersebut. Apabila telah ditemukan atau disepakati masing-masing pihak dalam penyelesaian masalah barang tersebut maka perjalanan dari kesepakatan tersebut harus dilakukan paling maksimal 2 hari setelah disepakati.

Mediasi dalam mekanisme penyelesaian sengketa secara *online (Online Dispute Resolution)* adalah ketika masing-masing pihak penjual ataupun pembeli dalam langkah negosiasinya tidak menemui jalan keluar maka pihak Tokopedia masuk sebagai pihak penengah dalam penyelesaian masalah. Pihak Tokopedia sebagai pihak ketiga yang masuk dalam menangani permasalahan tersebut dapat meminta keterangan pihak lalinya seperti kurir, ataupun pihak jasa

²² Hasil Wawancara Reni Sismaya sebagai *Customer Service* Tokopedia, tanggal 27 Mei 2020, jam 09.30.

eksepedisi lainya yang dapat dimintai keterangan atas kasus tersebut.

Putusan dalam penyelesaian masalah melalui pihak ketiga masuk sebagai pihak penengah dapat memberikan keputusan yang tidak dapat diganggu gugat oleh pihak penjual ataupun pembeli. Putusan Tokopedia bersifat mutlak meskipun sifatnya mutlak tetapi dalam penjalananya Tokopedia tetap memberikan mekanisme ketika pihak yang merasa dirugikan ingin menempuh jalur penyelesaian sengketa lain, yaitu melalui Arbitrase yang telah ditentukan yaitu Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI).

Badan Arbitrase Nasional Indonesia sebagai mekanisme penyelesaian lanjutan ketika tidak terjadi kesepakatan putusan yang dijatuhkan Tokopedia merupakan lembaga yang dipilih dikarenakan sifatnya yang tertutup dan dianggap dapat menjaga kerahasiaan dan efisiensi waktu. Namun sampai dengan saat ini belum ada yang sampai dengan mengambil mekanisme hingga masuk jalur Badan Arbitrase Nasional Indonesia, hal-hal ini Tokopedia menganggap konsumen indonesia masih bersifat permisif atau tidak peduli.

Batasan dalam pertanggungjawaban yang dilakukan Tokopedia adalah untuk melindungi hak-hak dari konsumen maupun pelaku usaha, ketika salah satu pihak ternyata berbuat curang maka secara otomatis pihak Tokopedia akan secara sepihak menyatakan pihak yang tidak berbuat curang sebagai pemenang dalam sengketa tersebut dan pihak yang berbuat curang akan dilakukan pemblokiran atas akun yang dibuat.

Setelah ditelaah dan dianalisis secara mendalam pelaku usaha tersebut telah melakukan perbuatan yang melanggar undang-undang dikarenakan tidak mau untuk bertanggungjawab atas kesalahan yang telah diperbuat. Hal ini melanggar beberapa ketentuan yang telah dijelaskan di atas secara undang-undang perdagangan maka pelaku usaha dapat dituntut baik secara perdata maupun secara administratif.

Pertanggungjawaban secara keperdataan dilakukan dengan cara melakukan penggantian kerugian yang disebabkan akibat kesalahan daripada pelaku usaha, penggantian berupa barang maupun uang. Penggantian ini bertujuan untuk mengembalikan keadaan semula sebelum terjadinya sengketa.

Menurut undang-undang perdagangan nomor 7 tahun 2014 tentang perdagangan pasal 65 ayat 1-6 menjelaskan bahwa setiap pelaku usaha dalam sistem elektronik harus mengikuti ketentuan yang berlaku. Apabila tidak menjalankan ketentuan yang berlaku maka setiap orang atau pelaku usaha dapat dikenai sanksi administratif. Sanksi administratif disini adalah berupa pencabutan izin usaha, penahanan izin usaha dan pembatalan izin usaha.

Maka konsumen berhak mendapatkan penggantian yang sesuai akibat dari kesalahan yang diperbuat oleh pelaku usaha, secara langsung Tokopedia pun harus bertanggungjawab akan kesalahan tersebut. Karena Tokopedia merupakan pihak terkait yang menyelegarakan bisnis melalui aplikasi yang menjadi wahana dalam bersengketa tersebut.

Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Online

Pengertian jual beli *online* yaitu para pihak yang terkait di dalamnya melakukan hubungan hukum yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang dilakukan secara elektronik dan sesuai dengan Pasal 1 butir 17 Undang-undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) disebut sebagai kontrak elektronik yaitu perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya.

Media jual-beli *online* biasanya sering digunakan oleh para pengusaha untuk memperoleh keuntungan dengan memberikan penawaran berupa barang/benda secara legal. Untuk mengetahui ciri-ciri jual-beli menggunakan media *online* dapat dilihat dengan cara : (1) terdapat perjanjian/kontrak yang ditawarkan berupa dagangan; (2) Perjanjian dilakukan melalui internet; (3) transaksi dilakukan

melalui jarak jauh; (4) perjanjian dibuat dengan jaringan media sosial; dan (5) kebebasan dan keterbukaan akses barang/benda yang dijual.

Perjanjian *E-commerce* dikenal dua pelaku yaitu merchant/pelaku usaha yang melakukan penjualan dan buyer/costumer/konsumen yang berperan sebagai pembeli. Selain pelaku usaha dan konsumen, dalam transaksi jual beli melalui media internet juga melibatkan provider sebagai penyedia jasa layanan internet dan bank sebagai sarana pembayaran.

Sejatinya dalam beberapa peraturan terkait perlindungan konsumen tidaklah terlalu rumit, hanya saja terdapat beberapa penambahan dalam beberapa peraturan, tanpa mengesampingkan peraturan dasar. Seperti dalam kasus transaksi e-commerce atau yang lebih kita sering dengar dengan transaksi elektronik atau jual beli online. Di dalam e-commerce ini terdapat beberapa peraturan yang dijadikan sebagai dasar aturan yang melengkapi beberapa kekurangan dalam perlindungan konsumen. Mengingat kerangka kebijakan yang melindungi konsumen didalam berbagai macam transaksi di internet tampaknya belum dibuat atau dirumuskan oleh pemerintah Indonesia, maka sangatlah diperlukan kajian hukum terhadap hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi elektronik (e-commerce), serta mekanisme penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen.²³ Perlindungan konsumen menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen yang merasa dirugikan sehingga dapat terwujud tujuan perlindungan konsumen, jika terjadi sengketa atau konflik antar pelaku usaha dan konsumen maka dapat diselesaikan melalui pengadilan (Litigasi) non Litigasi, yaitu dengan cara mengajukan gugatan melalui BPSK (Badan Penyelesaian

²³ Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika, dikutip dari Abdul Halim Barkatullah, "Urgensi Perlindungan..."*, Op.Cit., h. 264.

Sengketa Konsumen), melalui BPSK dapat ditempuh melalui 2 cara yaitu : Mediasi dan Arbitrase.

Menurut Sutan Remy Sjahdeini, jual beli *online* adalah kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufactures*), service providers, dan pedagang perantara (*intermediaries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer yaitu internet.

Electronic Commerce Transaction adalah transaksi dagang antara penjual dengan pembeli untuk menyediakan barang, jasa atau mengambil alih hak. Kontrak ini dilakukan dengan media electronic dimana para pihak tidak hadir secara fisik dan terdapat dalam jaringan umum dengan sistem terbuka yaitu internet atau *world wide web*. Transaksi ini terjadi terlepas dari batas wilayah dan syarat nasional.

Dalam jual beli *online* seseorang harus memenuhi syarat-syarat dalam melakukan transaksi jual beli *online* sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Adapun syarat sahnya perjanjian menurut Pasal 1320 KUH Perdata adalah : (1) kesepakatan mereka yang mengikatkan diri; (2) kecakapan untuk membuat suatu perjanjian; (3) suatu hal tertentu; dan (4) suatu sebab yang halal

Syarat pertama dan kedua, disebut syarat subyektif (mengenai para pihak dalam suatu perjanjian) apabila syarat ini tidak terpenuhi tidak terpenuhi, maka akibat hukumnya adalah perjanjian tersebut dapat dibatalkan dengan inisiatif salah satu pihak yang merasa dirugikan. sementara syarat ketiga dan keempat disebut syarat obyektif (mengenai perjanjiannya sendiri atau obyek perjanjian) tidak terpenuhi, maka akibat hukum yang timbul adalah perjanjian tersebut adalah batal demi hukum.

Syarat-syarat perjanjian di atas, penulis menemukan bahwa perjanjian dalam jual beli *online* telah memenuhi semua syarat yang ada dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu terdapat kesepakatan antara penjual dan pembeli yang mengikatkan diri, pelaksanaan kesepakatan ini melibatkan beberapa pihak

yaitu pihak penjual, pihak pembeli, penyedia jasa pembayaran, penyedia jasa pengiriman dan Tokopedia.

Dalam hal ini terjadi keterikatan antara pihak-pihak tersebut dalam setiap jual beli *online*. sebagai contoh hasil wawancara penulis dengan customer Tokopedia yaitu ibu Salsa. Ibu Salsa membeli sebuah radio di salah satu pelaku usaha di Platform Tokopedia, pelaku usaha tersebut menjual barang sangat detail dari warna, dan bentuk barang yang di jual. Lalu bu Salsa membeli barang yang dijual oleh pelaku usaha. Seluruh penawaran beserta persyaratan pembelian suatu produk sudah tercantum di platform toko pelaku usaha dan pembeli dapat menyetujui atau tidak.

Sesuai dengan prosedur Tokopedia bahwasanya setiap pembeli wajib mengisi data yang telah di sediakan oleh Tokopedia yaitu pembeli wajib mengisi data diri lengkap dari nama, alamat lengkap, nomor telfon, dan barang apa yang di pesan, apabila pembeli telah mengirim format pengiriman barang yang telah diisinya ke pihak pelaku usaha dan pihak pelaku usaha menerima format tersebut, maka dikatakan telah terjadi kata sepakat di anantara kedua belah pihak.

Sepakat mengikat para pihak yang memberikan sepakat itu sebagai suatu undang-undang (Pasal 1338 ayat (1) B.W). karena sesuai dengan asas dari sebuah perjanjian yaitu asas konsensualisme, yakni suatu persesuaian kehendak (berhubungan dengan lahirnya suatu perjanjian). Perjanjian harus didasarkan pada konsensus atau kesepakatan dari pihak-pihak yang membuat perjanjian. Dengan asas konsensualisme, perjanjian dikatakan telah lahir jika ada kata sepakat atau persesuaian kehendak diantara para pihak yang membuat perjanjian tersebut.²⁴

Kata sepakat tersebut dapat batal apabila terdapat unsur-unsur penipuan, paksaan dan kekhilafan. Dalam pasal 1321 KUH Perdata dinyatakan bahwa tiada sepakat yang sah apabila

²⁴ Ridwan Khairandy, *Itikad Baik dalam Kebebasan Berkontrak*, Program Pascasarjana Fakultas Hukum Univesitas Indonesia, (Jakarta,2004), h27.

sepakat itu diberikan secara kekhilafan atau diperolehnya dengan paksaan/penipuan.²⁵

Dalam perjanjian seseorang dikatakan telah cakap hukum apabila seseorang tersebut telah mampu bertanggungjawab atas perbuatan hukum yang telah dilakukannya. Seseorang menurut hukum telah dikatakan cakap apabila telah berusia 18 tahun dan atau sudah pernah menikah sebelumnya. Apabila seseorang yang melakukan perbuatan hukum tersebut belum cakap hukum, maka perjanjian yang dibuat batal demi hukum. Seseorang dikatakan tidak cakap hukum apabila memenuhi unsur dalam Pasal 1330 KUHPerdara berikut ini yaitu orang-orang belum dewasa yang berusia 18 tahun, dan orang-orang yang masih dibawah pengampuan orang tuanya.

Oleh karena itu suatu perjanjian jika dilakukan oleh orang atau pihak-pihak yang tidak memenuhi persyaratan dari sisi batas usia para pihak atau salah satu pihak yang akan membuat perjanjian, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan, maka batas usia seseorang untuk dapat melakukan perjanjian menjadi penting. Dalam praktiknya kebanyakan yang menggunakan Platform Tokopedia adalah orang-orang yang cakap hukum dan jika tidak maka akan diwakilkan oleh walinya.

Suatu perjanjian harus mengenai hal tertentu artinya apa yang diperjanjikan hak-hak dan kewajiban kedua belah pihak jika timbul suatu perselisihan. barang yang dimaksud dalam perjanjian paling sedikit harus ditentukan jenisnya. Bahwa barang itu sudah ada atau sudah berada di tangannya si berutang pada waktu perjanjian dibuat tidak diharuskan oleh undang-undang. Juga jumlahnya tidak perlu disebutkan, asal saja kemudian dapat dihitung atau ditetapkan

Unsur sebab-sebab yang halal ini juga merupakan syarat obyektif sebuah perjanjian. Maka, apabila syarat ini tidak dipenuhi dapat dikatakan perjanjian yang dibuat tersebut dapat dibatalkan. Pembatalan sebuah perjanjian dapat

²⁵ Elsi Kartika Sari dan Advendi Simanungsong, *op.cit.*, h.28.

dilakukan atas dasar kesepakatan bersama atau dalam hal ini salah satu pihak tidak terima, maka dapat dibatalkan melalui pengadilan.

Sebab-sebab yang halal ini memiliki unsur-unsur penting dalam menentukan isi perjanjian yang akan dibuat, yaitu tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, tidak bertentangan dengan kaidah hukum dan norma hukum yang berlaku di masyarakat, tidak bertentangan dengan ketertiban umum dan norma kesusilaan.

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa apabila tidak dipenuhi syarat perjanjian secara subyektif yaitu syarat kesepakatan dan cakap hukum, maka dapat dikatakan perjanjian tersebut batal demi hukum. Sedangkan, apabila tidak terpenuhi syarat obyektif berupa hal tertentu dan sebab-sebab yang halal, maka dapat dipastikan bahwa perjanjian tersebut dapat dibatalkan melalui pengadilan atau salah satu pihak berdasarkan kesepakatan bersama menarik perjanjian tersebut.²⁶

Perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha serta cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban.

Transaksi elektronik sangat rentan terjadi pelanggaran baik pelanggaran yang dilakukan oleh penjual ataupun

²⁶ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, (Bandung : Alumni, 1982), h 20.

pembeli. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur hak dan kewajiban para konsumen dan pelaku usaha yang terejawantahkan didalam Pasal 4 sampai dengan Pasal 7, kegiatan transaksi elektronik juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Kasus yang terjadi pada konsumen Tokopedia yang merasa dirugikan karena barang yang telah dibeli tidak sesuai dengan deskripsi dan informasi pada toko *online* produsen, merupakan pelanggaran atas hak-hak konsumen yang melekat pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 antara lain adalah hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Hak yang melekat pada konsumen ini terdapat Pasal 4 ayat (2), dalam kasus tersebut konsumen tidak mendapatkan hak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan yang dibeli melalui toko *online* tersebut. Pasal ini berkaitan erat dengan salah satu aspek jaminan atau kepastian terpenuhinya hak-hak konsumen berdasarkan Pemikiran Janus Sidabalok dalam bukunya Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia yaitu perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang-undang.²⁷

Selanjutnya hak atas Informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Hak ini terdapat dalam Pasal 4 ayat (3) konsumen berhak mendapatkan Informasi yang benar dan jelas atas kondisi barang yang dibeli, dalam kasus ini konsumen tidak mendapatkan Informasi atas kondisi barang yang dibeli ternyata berbeda dengan informasi yang dijelaskan pada toko

²⁷ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung, Citra Aditya Bakti, 2006), h.3.

online penjual sehingga hak ini sudah jelas diciderai. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Dalam Pasal 4 Huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: "Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya". Di dalam pasal tersebut dijelaskan bahwa termasuk hak konsumen adalah mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian sebagaimana mestinya, maka dari itu tentu produsen atau pelaku usaha seharusnya mengganti rugi barang yang diterima konsumen tersebut, bukannya mengambil hak produsen, Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut, dan oleh sebab tersebut produsen atau pelaku usaha harus memberikan ganti rugi.

Di sisi lain hak konsumen yang tidak kalah penting adalah hal tersebut yaitu mendapatkan ganti rugi, karena sebuah kompensasi atau ganti kerugian merupakan suatu bentuk tanggung jawab dari produsen atau pelaku usaha, dimana para produsen atau pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atau kompensasi kepada konsumen, ketika produk dari produsen atau pelaku usaha tersebut yang berbentuk barang maupun jasa tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan dan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen. Menurut kewajibannya konsumen juga harus memenuhi beberapa kriteria, yang pertama dalam Pasal 5 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen berbunyi "membaca atau mengikuti petunjuk Informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan". Disini konsumen sudah membaca deskripsi yang tertera di Toko

tersebut dengan menyebutkan bentuk barang, warna, merek, dan sebagainya.

Pasal 5 huruf b yang berbunyi "beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa". Beritikad baik disini adalah melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa yang dilakukan beserta pelaku usaha, kedua pihak yang terkait haruslah sama-sama menjalankan transaksi sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan, baik yang berkaitan dengan harga, maupun kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan, agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan, Konsumen sudah dinilai beritikad baik dalam bertindak. Pasal 5 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa "membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati" yang berarti bahwa konsumen wajib membayar dengan nilai tukar yang telah disepakati yaitu disepakati antara konsumen dan produsen atau pelaku usaha ketika perjanjian jual beli berlangsung, dan konsumen tidak boleh membatalkan harga yang disepakati oleh kedua belah pihak, yakni konsumen dan produsen atau pelaku usaha secara sepihak Konsumen dalam hal ini telah menyanggupi dan telah membayarkan sejumlah uang kepada produsen atau pelaku usaha sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan, maka konsumen disini sudah memenuhi kewajibannya yang sesuai dengan Pasal 5 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Produsen atau pelaku usaha wajib memiliki iktikad baik terhadap konsimen di dalam melakukan kegiatan usahanya, hal tersebut bertujuan agar konsumen tidak merasa dirugikan karena pelaku usaha yang tidak memberikan pelayanan secara baik dan ramah kepada konsumen. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan terhadap konsumen juga merupakan kewajiban seorang pelaku usaha, karena hal tersebut termasuk dalam tanggung jawab seorang pelaku usaha terhadap setiap produk yang mereka hasilkan. Berkaitan

dengan hal tersebut keterbukaan mengenai akses Informasi yang jelas, benar dan jujur tentang kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa juga merupakan satu hal yang sangat dibutuhkan oleh para konsumen. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar, jujur dan tidak bertindak diskriminatif juga merupakan satu hal yang wajib dilakukan oleh pelaku usaha, karena dengan perlakuan dan pelayanan yang diberikan secara baik, benar, jujur, ramah dan tidak diskriminatif tentu akan menimbulkan rasa yakin dan percayanya konsumen terhadap produk yang dihasilkan dan ditawarkan oleh pelaku usaha. Produsen atau pelaku usaha juga mempunyai kewajiban untuk memberikan kompensasi, ganti-rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian yang disepakati, hal ini jelas menjadi kewajiban dari produsen atau pelaku usaha karena itu juga termasuk tanggung jawab dari pelaku usaha yang telah memproduksi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan atau hanya memperdagangkan barang tersebut, dan setelah transaksi berlangsung sampai selesai ternyata barang dan atau jasa yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan maka tentu tanggung jawab harus diberikan oleh pelaku usaha, yakni memberikan ganti kerugian dengan barang dan atau jasa yang nilai tukarnya serta jenisnya sama dengan kerugian yang di derita konsumen.

Kasus yang terjadi dalam platform Tokopedia yang merasa dirugikan karena adanya konsumen yang melakukan hal ilegal seperti melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan hal yang telah diperjanjikan dengan cara menipu bahwa barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati namun, pembeli tidak melakukan hal yang telah disepakati seperti barang telah diterima namun tidak mengkonfirmasi adanya penerimaan barang tersebut sehingga menimbulkan kerugian dari penjual, seharusnya hak atas pembayaran tersebut dapat diterima oleh penjual karena telah menunaikan

kewajibannya, hal tersebut tertera dalam ketentuan pasal 6 bagian hak dan kewajiban pelaku usaha antara lain adalah hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Hak yang terdapat pada pasal 6 ayat 1 ini menjelaskan bahwa hak untuk mendapatkan pembayaran yang sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, dalam hal konteks permasalahan ini bahwa pelaku usaha tidak mendapatkan hak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, hal tersebut merupakan konsekuensi dari penjalanan kewajiban yang telah dijalankan pelaku usaha namun, hal tersebut tidak dilakukan karena konsumen melakukan perbuatan illegal yang melawan ketentuan undang-undang. Perlindungan hukum berdasarkan ketentuan ini merupakan perlindungan preventif untuk melindungi hak dari pelaku usaha untuk mendapatkan hak sesuai dengan perjanjian yang menjadi dasar bagi para pihak untuk menjalankan hak dan kewajibannya.

Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Hak yang terdapat pada pasal 6 ayat 2 menjelaskan bahwa hak tersebut merupakan perlindungan hukum bagi pelaku usaha untuk mendapatkan perlindungan dari konsumen yang beritikad tidak baik karena melakukan perbuatan illegal, hal tersebut merupakan tindakan untuk melindungi pelaku usaha karena konsumen melakukan perbuatan dengan itikad yang tidak baik seperti melakukan manipulasi terhadap barang yang diterima, perlindungan hukum ini menjamin adanya perlindungan preventif bagi pelaku usaha agar dapat menerima hal sesuai dengan kesepakatan.

Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen. Hak tersebut terdapat pada pasal 6 ayat 3 yang menjelaskan bahwa hak tersebut merupakan perlindungan hukum bagi pelaku usaha untuk melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian sengketa konsumen hal ini merupakan hal yang menyetarakan antara

konsumen dan pelaku usaha untuk mendapatkan perlakuan hukum yang sama antara kedua belah pihak meskipun sedang berlangsung proses sengketa yang melibatkan produsen dan konsumen.

Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan. Hak tersebut didapatkan pada pasal 6 ayat 4 yang menjelaskan bahwa pelaku usaha dapat mendapatkan rehabilitasi atau perbaikan nama baik jika terbukti bahwa kerugian atas barang maupun jasa yang telah tersampaikan tidak dilakukan oleh pelaku usaha, hal ini sesuai dengan penjelasan kasus yang melibatkan pelaku usaha dan konsumen yang menyebabkan pelaku usaha menderita kerugian atas nama baik yang rusak dikarenakan perbuatan konsumen melakukan tindakan berdasarkan itikad tidak baik. Perlindungan hukum mengatur apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan seseorang dengan menutup kepentingan hukum salah satu pihak dengan tujuan mengimbangi hak hukum dari pihak yang lainya agar tujuan keadilan hukum tersebut tercapai dengan proses pengimbangan hak dan kewajiban tersebut.²⁸

Bentuk perlindungan konsumen yang sesuai dalam kasus tersebut adalah dengan melindungi hak-hak konsumen. Dalam transaksi perdagangan konsumen mutlak untuk diberi perlindungan. Perlunya perlindungan hukum bagi konsumen adalah disebabkan oleh nilai tawar yang lemah. Perlindungan hukum terhadap konsumen mensyaratkan adanya pemihakan kepada posisi yang memiliki nilai tawar yang lemah yaitu konsumen.²⁹Walaupun sangat beraneka ragam, secara garis

²⁸ Agus Suwandono, *Implementasi Asas Itikad Baik dalam Perlindungan Konsumen atas Pembatalan Transaksi yang Dilakukan oleh Situs Belanja Elektronik*, (Bandung, Jurnal Kenotariatan Padjajaran, 2018), h.64.

²⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, dikutip dari Abdul Halim Barkatullah, "Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce" dalam *Jurnal Hukum* , edisi No.2 Vol. 4, h. 252.

besar hak-hak konsumen tersebut dapat dibagi menjadi tiga bagian hak yang menjadi prinsip dasar, yakni hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan; (1) hak untuk memperoleh barang dan/ atau jasa dengan harga wajar; dan (2) hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Kesimpulan

Perlindungan konsumen dalam jual beli online terdapat pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 berupa; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang tersebut sesuai yang dijanjikan, hak atas Informasi yang benar dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa, dan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha harus memberi kompensasi, ganti rugi dan penggantian akibat barang atau jasa yang diterima tidak sesuai. Dalam hal terjadinya ketidaksesuaian terhadap barang yang dikirim Tokopedia telah menghadirkan proses penyelesaian sengketa yang dilakukan secara patut dengan mempertimbangkan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Mekanisme penyelesaiannya melalui beberapa tahap yang pertama negosiasi yang mana dalam hal ini mempertemukan penjual dan pembeli dalam satu forum virtual yang keduanya diperkenankan untuk saling bernegosiasi untuk menemukan jalan keluar. Kedua mediasi ketika dalam langkah negosiasinya tidak menemui jalan keluar, maka pihak Tokopedia masuk sebagai pihak penengah dalam penyelesaian masalah. Putusan Tokopedia bersifat mutlak meskipun sifatnya mutlak tetapi dalam Tokopedia tetap memberikan mekanisme ketika pihak yang merasa dirugikan ingin menempuh jalur penyelesaian sengketa lain, yaitu melalui

Arbitrase yang telah ditentukan yaitu Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI). Batasan dalam pertanggungjawaban yang dilakukan Tokopedia adalah untuk melindungi hak-hak dari konsumen maupun pelaku usaha, ketika salah satu pihak ternyata berbuat curang maka pihak Tokopedia secara sepihak melakukan pemblokiran atas akun yang dibuat.

Pustaka Acuan

Agustia, Rosa. 2008. *Kontrak Elektronik dalam Sistem Hukum Indonesia*. Jakarta: Gloria Juris.

Arifin, Syamsul. 2012. *Pengantar Hukum Indonesia*. Medan: Medan Area University press.

atmasasmita, Romli. 2014. *Hukum Kejahatan bisnis teori dan praktik di era globalisasi*. Jakarta: Premedia Group.

Barkatullah, Edmon Makarim Komplikasi Hukum Telematika dikutip dari Abdul Halim. t.thn. *Urgensi Perlindungan*. Op.Cit.

Barkatullah, Shidarta Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia dikutip dari Abdul Halim. t.thn. "Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce." *Hukum No.2, Vol.4*, h.252.

Biondi, Glenn. 2014. "Analisis yuridis keabsahan kesepakatan melalui surat elektronik berdasarkan hukum indonesia." *Media Neliti* h.4.

Dewi, Gemala. 2005. *Hukum Perikatan Di Indonesia*. Jakarta: Kencana.

- Diantha, I Made. 2017. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Kencana.
- Ibrahim, Jonny. 2005. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Surabaya: Bayumedia Publishing.
- Khairandy, Ridwan. 2004. *Itikad Baik dalam Kebebasan Berkontrak*. Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2008. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Muhammad, Abdul Kadir. 1982. *Hukum Perikatan*. Bandung: Alumni.
- . 1992. *Hukum Perjanjian*. Bandung : PT.Citra Aditya Abadi.
- Muhhamad, Abdul Kadir. 2010. *Hukum Perusahaan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- t.thn. *perjanjian jual beli online*. Diakses Oktober 28, 2018. www.suduthukum.com/2017/04/perjanjian-jual-beli-online.html?m=1 .
- Rasjidi, Lili. 1993. *Hukum Sebagai Suatu Sistem*. Bandung: Remaja Rusdakarya.
- Shidarta. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Sidabalok, Janus. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya.
- Sjahputra, Imam. 2010. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*. Bandung: Alumni.

somardi, Hans Kelsen terjemah oleh. 2007. *General Theory of Law*. Jakarta: BEE Media Indonesia.

Subekti. 1995. *Aneka Perjanjian*. Bandung: Citra Aditra Bakti.

Susilo, Heru. 2015. *Implementasi E-commerce sebagai media penjualan online*. Malang: Jurnal Hukum Brawijaya.

Suwardono, Agus. 2018. *Implementasi Asas Itikad Baik dalam Perlindungan Konsumen atas Pembatalan Transaksi yang Dilakukan oleh Situs Belanja Elektronik*. Bandung: Jurnal Kenotariatan Padjajaran.

Winter, Adery. 2013. "Perlindungan Hak-hak Konsumen Terhadap penggunaan Produk Prodiver Telekomunikasi Di Indonesia." *FH Samratulangi* h.54.

Yustisia, Cita. 2013. *Transaksi elektronik*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

Zakaria. 2017. *Analisis Hubungan Hukum Dan Akses Dalam Transaksi Melalui Media Internet*. Jakarta: Media Neliti.