

PENYELESAIAN SENGKETA DALAM PERJANJIAN JUAL BELI SECARA *ONLINE*

Mila Nila Kusuma Dewi¹

¹Universitas Indonesia Timur,

ABSTRAK

Jual beli saat ini dapat dilakukan secara *online*. Dasar hukum jual beli online ini terdapat pada KUH Perdata, Undang-undang ITE, Undang-undang Perdagangan, dan Undang-undang Arbitrase. Pelaksanaan jual beli secara *online* ini sering menimbulkan sengketa. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk menganalisa penyelesaian sengketa yang timbul akibat pelaksanaan jual beli secara *online*. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan, dengan teknik analisis interpretasi sistematis. Penyelesaian sengketa dalam perjanjian dalam jual beli secara *online* dapat secara *litigasi* (pengadilan) dan *non litigasi* (di luar pengadilan). Penyelesaian sengketa di luar pengadilan khususnya Mediasi lebih menguntungkan karena dengan dasar kompromi para pihak sehingga para pihak tidak perlu mempertahankan fakta dan bukti yang mereka miliki. Penyelesaian sengketa yang dihasilkan bersumber dari kesepakatan para pihak.

Kata Kunci: penyelesaian sengketa, perjanjian, jual beli, bisnis *online*.

ABSTRACT

Currently, buying and selling can be done online. The legal basis of this online sale law is contained in the Civil Code, the ITE Act, the Trade Law, and the Arbitration Act. Implementation of this online sale and purchase often lead to disputes. The purpose of this paper is to analyze the settlement of disputes arising from the implementation of the sale and purchase online. The research method used in this paper is normative research using the statute approach, with systematic interpretation analysis techniques. Settlement of disputes in agreements in the sale and purchase online can be litigation (court) and non litigation (out of court). The settlement of disputes outside the court especially Mediation is more advantageous because on the basis of the compromise of the parties so that the parties do not have to maintain the facts and evidence they have. The resulting dispute settlement is sourced from the agreement of the parties.

Keywords: *dispute settlements, agreement, sale and purchase, online business*

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Kegiatan jual beli di Indonesia telah berkembang dalam hal cara pelaksanaannya. Jual beli yang biasa dilaksanakan secara konvensional, dimana pembeli dan penjual bertemu secara langsung untuk melakukan transaksi, telah berubah menjadi jual beli secara *online* atau melalui media elektronik tepatnya menggunakan jaringan internet. Jual beli *online* adalah proses transaksi bisnis melalui jaringan internet (Firsty, Annisa Ridya: 2016). Perjanjian jual beli secara umum di Indonesia diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540. Jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Menurut Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang disingkat dengan UUPK, menyatakan bahwa: Konsumen memiliki hak dalam kegiatan jual beli. Sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Hak-hak yang diberikan kepada konsumen ini bertujuan untuk memberikan perlindungan bagi konsumen.

Pasal 65 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (UU Perdagangan) mengatur mengenai perdagangan melalui media elektronik, namun belum ada Peraturan pelaksana terkait perdagangan melalui media elektronik ([https://kliklegal.com/anggota -dpr-menagih-pemerintah-terbitkan-aturan-pelaksana-uu-perdagangan/](https://kliklegal.com/anggota-dpr-menagih-pemerintah-terbitkan-aturan-pelaksana-uu-perdagangan/), diakses oleh penulis pada tanggal 30 Juli 2017). Kegiatan perdagangan di masyarakat telah berkembang sangat pesat. Hal tersebut dipengaruhi salah satunya dengan

berkembangnya teknologi yang berbasis internet yang dikenal dengan nama *e-commerce*. Perkembangan *e-commerce* tidak terlepas dari cepatnya pertumbuhan internet karena *e-commerce* berjalan melalui jaringan internet. Pertumbuhan pengguna internet yang sedemikian pesatnya merupakan suatu kenyataan yang membuat internet menjadi salah satu media yang efektif bagi perusahaan maupun perseorangan untuk memperkenalkan dan menjual barang atau jasa kepada konsumen dari seluruh dunia. *E-commerce* merupakan model bisnis modern yang *non-fice* (tidak menghadirkan pelaku bisnis secara fisik) dan *non-sign* (tidak memakai tanda tangan asli).

Dalam transaksi *e-commerce* diciptakan transaksi bisnis yang lebih praktis tanpa kertas (*paperless*) dan dalam transaksi *e-commerce* dapat tidak bertemu secara langsung (*face to face*) para pihak yang melakukan transaksi, sehingga dapat dikatakan *e-commerce* menjadi penggerak ekonomi baru dalam bidang teknologi. Selain keuntungan tersebut, aspek negatif dari pengembangan ini adalah berkaitan dengan persoalan keamanan dalam bertransaksi dengan menggunakan media *e-commerce* (Barkatullah, Abdul. Halim: 2007). Suatu perdagangan yang berbasis teknologi canggih, *e-commerce* telah mereformasi perdagangan konvensional di mana interaksi antara konsumen dan perusahaan yang sebelumnya dilakukan secara langsung menjadi interaksi yang tidak langsung. *e-commerce* telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model-model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia virtual. Sistem perdagangan yang dipakai dalam *e-commerce* dirancang untuk menandatangani secara elektronik. Penandatanganan elektronik ini dirancang mulai dari saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman. Ketersediaan informasi yang benar dan akurat mengenai konsumen dan perusahaan dalam *e-commerce* merupakan suatu persyaratan mutlak dalam transaksi *online*. Permasalahan akibat liberalisasi

perdagangan melalui internet tampil dalam bentuk pengaduan/komplain dari konsumen atas barang atau jasa yang dikonsumsinya.

Para pebisnis *online* tersebut tentunya memiliki berbagai macam cara untuk menarik perhatian pelanggan dan mencari keuntungan besar namun ada sebagian dari mereka menggunakan cara yang salah ataupun cara yang curang (palsu). Salah satu contoh pebisnis *online* tersebut adalah Wiwi Laurensia, pemilik toko *online* “*wiwishop1 makassar*”. Wiwi pernah menjual baju pada toko *online*-nya di Instagram, dengan warna merah, namun saat barang diterima oleh konsumen, warnanya merah muda. Wiwi tidak memberikan keterangan yang jelas dalam menjual produk di toko *online* miliknya, seperti adanya perbedaan warna akibat pencahayaan. Konsumen merasa dirugikan akibat kurangnya keterangan dari pemilik toko *online* karena barang tidak dapat dikembalikan dan uang tidak dapat dikembalikan. Banyak pelanggan, mungkin ribuan, merasa rugi karena keterangan palsu dari penjual *online* puluhan atau ratusan toko *online* melakukan hal yang salah tersebut. Konsumen menyatakan tidak setuju dengan pelaku usaha yang sering melakukan promosi yang tidak benar. Seharusnya apabila pelaku usaha melakukan promosi, harga tersebut harus sesuai dengan yang sudah dijanjikan (Sitepu, Yemima, Br., dkk: 2016).

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian tersebut timbul permasalahan ”Bagaimana penyelesaian sengketa dalam perjanjian jual beli melalui media internet, apabila terjadi *Wanprestasi* ?”

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif didukung oleh data empiris. Pendekatan penelitian yang digunakan ialah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang berkaitan dengan isu hukum yang sedang dihadapi, yakni perihal perlindungan hukum para pihak dalam perjanjian jual beli melalui media internet.

Bahan hukum yang digunakan dalam penulisan ini adalah bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian. Bahan hukum sekunder terdiri dari buku-buku literatur, hasil-hasil penelitian, jurnal-jurnal hukum, serta pendapat para ahli. Bahan hukum tersier dari kamus hukum, kamus Bahasa Indonesia, serta artikel-artikel dari internet.

Bahan-bahan hukum yang telah dikumpulkan, baik bahan hukum primer, bahan hukum sekunder maupun bahan hukum tersier akan dikelompokkan secara sistematis dan kemudian dianalisis guna menjawab permasalahan yang ada. Bahan hukum yang ada tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif, kualitatif dan interpretasi sistematis dan interpretasi ekstensif.

III PEMBAHASAN

3.1 Penyelesaian sengketa dalam perjanjian jual beli melalui media internet, apabila terjadi *Wanprestasi*

Subyek hukum dalam jual beli secara *online* adalah penjual (produsen) dan pembeli (konsumen). Para pihak dalam jual beli secara *online* melakukan transaksi perdagangan melalui teknologi informasi berupa internet sehingga melahirkan perjanjian. Dalam perjanjian tersebut terdapat dokumen elektronik yang dapat dijadikan sebagai alat bukti elektronik untuk menghindari adanya penyalahgunaan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab yang berupa kejahatan perdagangan secara elektronik. Untuk itu diperlukan perlindungan hukum untuk melindungi para subyek hukum yang melakukan transaksi perdagangan melalui internet.

Wanprestasi adalah suatu sikap dimana seseorang tidak dapat memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dan debitur (Saliman, Abdul R, 2004). Dalam hal jual beli maka debitur dan kreditur dianggap sebagai *produsen* dan *konsumen*. *Wanprestasi* juga berarti kelalaian, kealpaan, cidera janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian (Simanjuntak: 2009). *Wanprestasi* yang dibahas dalam tulisan ini adalah *wanprestasi* yang dilakukan oleh produsen. Konsumen yang mendapatkan perlakuan tidak menyenangkan, barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dijelaskan di iklan, berhak atas perlindungan.

Wujud *wanprestasi* (Satrio, J: 1999) dapat berupa:

1. Tidak melaksanakan prestasi sama sekali; Dalam hal ini sama sekali tidak memberikan prestasi. Hal ini dapat disebabkan karena

produsen /konsumen tidak mungkin berprestasi lagi atau secara subjektif tidak ada gunanya lagi untuk berprestasi.

2. *Produsen /konsumen* melaksanakan tetapi tidak seperti yang diperjanjikan; Dalam hal ini *produsen /konsumen* berpikiran sudah melaksanakan prestasinya namun pada kenyataannya yang diterima oleh kreditur tidak sama seperti pikiran penjual/pembeli.
3. *Produsen /konsumen* melaksanakan tetapi tidak tepat waktu (terlambat); Dalam hal ini *produsen /konsumen* melaksanakan prestasinya, objek prestasinya juga benar namun tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

Wanprestasi dapat diartikan bahwa terjadi perbuatan dari para pihak dalam perjanjian jual beli yang tidak sesuai dengan kesepakatan antara para pihak baik melanggar kesepakatan misalnya pihak *produsen* mengirimkan barang yang dipesan oleh *konsumen* tidak sesuai yang tertera dalam keterangan gambar, atau sesuai gambar namun terdapat cacat yang tidak disampaikan sebelumnya, ataupun tidak melaksanakan kesepakatan misalnya pihak *konsumen* sudah membayar barang yang dipesan namun pihak *produsen* tidak mengirimkan barang segera atau menunda pengiriman atau bahkan tidak mengirimkan barang tersebut.

Penyelesaian sengketa jual beli secara *online* ketika terjadi *wanprestasi*:

1. Melalui Pengadilan

- a. Aspek Hukum *Wanprestasi* Dalam Jual Beli

Prestasi adalah suatu yang wajib harus dipenuhi dalam setiap perikatan, apabila debitur tidak memenuhi prestasi sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjian maka ia dikatakan *wanprestasi*. Pasal 65 ayat (5) UU Perdagangan: Dalam hal terjadi

sengketa terkait dengan transaksi dagang melalui sistem elektronik, orang atau badanusaha yang mengalami sengketa dapat menyelesaikan sengketa tersebut melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya.

Menurut (Ridwan, Syahrani: 1989) Ridwan Syahrani, *Wanprestasi* seorang debitur dapat berupa 4 (empat) macam yaitu:

- a. Sama sekali tidak memenuhi *prestasi*, artinya debitur sama sekali tidak memenuhi perikatan atau dengan kata lain debitur tidak melaksanakan isi perjanjian sebagaimana mestinya.
- b. Tidak tunai memenuhi *prestasi* atau *prestasi* dipenuhi sebagian, artinya bahwa debitur telah memenuhi *prestasi* tetapi hanya sebagian saja, sedangkan sebagian yang lain belum dibayarkan atau belum dilaksanakan.
- c. Terlambat memenuhi *prestasi*, bahwa debitur tidak memenuhi *prestasi* pada waktu yang ditentukan dalam perjanjian walaupun ia memenuhi *prestasi* secara keseluruhan.
- d. Keliru memenuhi *prestasi*, artinya bahwa debitur memenuhi *prestasi* dengan barang atau objek perjanjian yang salah. Dengan kata lain *prestasi* yang dibayarkan bukanlah yang ditentukan dalam perjanjian ataupun bukanlah yang diinginkan oleh kreditur.

Burgerlijk Wetboek mengatur bahwa apabila terjadi *wanprestasi* maka kreditur dapat memilih diantara kemungkinan tuntutan, antara lain yaitu :

- 1) Pemenuhan perikatan
- 2) Pemenuhan perikatan dengan ganti kerugian
- 3) ganti kerugiannya saja

- 4) Pembatalan perjanjian
- 5) Pembatalan perjanjian dengan ganti kerugian.

Apabila debitur hanya menuntut ganti kerugian saja maka ia dianggap telah melepaskan haknya untuk meminta pemenuhan dan pembatalan perjanjian, sedangkan apabila kreditur hanya menuntut pemenuhan perikatan maka tuntutan ini sebenarnya bukan sebagai sanksi atas kelalaian, sebab pemenuhan perikatan memang sejak semula harus dilaksanakan oleh debitur.

Dalam hal adanya kewajiban ganti rugi oleh debitur, sebelumnya debitur harus terlebih dahulu dinyatakan dalam keadaan lalai (*Ingebrekestelling*). Lembaga pernyataan lalai ini adalah merupakan upaya hukum untuk sampai pada suatu *fase* yang mana debitur dinyatakan ingkar janji atau telah melakukan *wanprestasi*. Pasal 1243 *Burgerlijk Wetboek* menyebutkan bahwa penggantian biaya rugi dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, mulai diwajibkan apabila debitur telah dinyatakan lalai dalam memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya dalam tenggang waktu tertentu dilampauinya.

Keadaan lalai (Badrulzaman, Mariam, Darus: 1994) ialah peringatan atau penyertaan dari kreditur tentang saat selambat-lambatnya debitur wajib memenuhi *prestasi* apabila saat debitur dilampauinya maka debitur dinyatakan telah ingkar janji atau *Wanprestasi*. Menurut Ridwan Syahrani (Ridwan, Syahrani: 1989), berpendapat bahwa perjanjian dimana *prestasinya* berupa memberi sesuatu atau untuk berbuat sesuatu, apabila debitur tidak memenuhi kewajibannya, maka untuk pemenuhan prestasi tersebut debitur harus lebih dahulu diberi teguran agar ia memenuhi kewajibannya, debitur yang tidak memenuhi *prestasi* setelah

diberi teguran maka ia dianggap telah *wanprestasi* akan tetapi apabila *wanprestasi* tersebut terjadi pada perjanjian yang prestasinya dapat seketika dipenuhi, barang yang akan dijual sudah ada maka *prestasi* itu dapat dituntut supaya dipenuhi seketika. Akan tetapi apabila *prestasi* dalam perjanjian itu tidak dapat dipenuhi seketika, misalnya barang-barang yang akan dijual belum datang atau belum ada maka kepada debitur atau penjual diberi waktu untuk memenuhi *prestasi* tersebut.

Pengaturan mengenai cara memberikan teguran terhadap debitur untuk memenuhi *prestasi*, diatur dalam Pasal 1238 *Burgerlijk Wetboek* , namun setelah dikeluarkannya Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA) Nomor 3 Tahun 1963 tertanggal 5 September 1963, maka ketentuan Pasal 1238 tersebut menjadi tidak berlaku lagi. Dalam SEMA Nomor 3 Tahun 1968 dinyatakan bahwa pengiriman turunan surat gugatan kepada debitur atau tergugat dapat dianggap pengihan karena debitur atau tergugat masih menghindarkan terkabulkannya gugatan dengan membayar hutangnya sebelum hari sidang pengadilan.

Berdasarkan Pasal 1243 *Burgerlijk Wetboek*, ganti kerugian adalah penggantian biaya, rugi, dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perjanjian, barulah mulai diwajibkan apabila debitur setelah dinyatakan lalai memenuhi perjanjiannya tetap melalaikannya atau sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya. Sanksi yang dapat dibebankan kepada debitur yang tidak memenuhi prestasi dalam suatu perikatan untuk memberikan penggantian kerugian berupa biaya, rugi dan bunga disebut juga dengan ganti rugi. Biaya adalah segala pengeluaran atas ongkos yang nyata-nyata telah dikeluarkan oleh kreditur sedangkan rugi adalah segala kerugian karena musnahnya atau

rusaknya barang-barang kreditur akibat kelalaian debitur, sementara itu bunga ialah segala keuangan yang diharapkan akan diperoleh atau sah di perhitungkan.

Menurut Mariam Darus Badrul Zaman rugi adalah apabila undang-undang menyebutkan rugi maka yang dimaksud atas kerugian nyata yang dapat diperkirakan pada saat perikatan itu diadakan yang timbul sebagai akibat ingkar janji jumlahnya ditentukan dan perbandingan keadaan kekayaan antara sebelum dan sesudah terjadi ingkar janji. Akibat *wanprestasi* yang dilakukan debitur, dapat menimbulkan kerugian bagi kreditur. Sanksi atau akibat-akibat hukum bagi debitur yang *wanprestasi* ada 4 (empat) macam, yaitu :

- 1) Debitur diharuskan membayar ganti kerugian yang diderita oleh kreditur.
 - 2) Pembatalan perjanjian disertai dengan pembayaran ganti kerugian.
 - 3) Peralihan risiko kepada debitur sejak saat terjadinya *wanprestasi*.
- b. Tata cara menyatakan wanprestasi:
Sommatie: Peringatan tertulis dari *produsen /konsumen* secara resmi melalui Pengadilan Negeri.
- c. Isi Peringatan
- 1) Teguran */konsumen* supaya pihak yang lain segera melaksanakan *prestasi*;
 - 2) Dasar teguran;
 - 3) Tanggal paling lambat untuk memenuhi *prestasi* (misalnya tanggal 9 Agustus 2017).

Somasi ini diatur di dalam Pasal 1238 KUHPerdara dan Pasal 1243 KUHPerdara) minimal telah dilakukan sebanyak tiga kali oleh produsen atau juru sita dalam hal *wanprestasi* antara *produsen* dan *produsen*. Apabila dihubungkan dengan *wanprestasi* dalam hal jual beli melalui elektronik, penulis berpendapat hal ini dapat dilakukan.

d. Akibat Hukum bagi *produsen /konsumen* yang *Wanprestasi* adalah hukuman atau sanksi berupa:

- 1) Membayar kerugian yang diderita oleh *produsen /konsumen* (ganti rugi);
- 2) Pembatalan perjanjian;
- 3) Peralihan *resiko*. Benda yang dijanjikan *obyek* perjanjian sejak saat tidak dipenuhinya kewajiban menjadi tanggung jawab dari *produsen /konsumen*;
- 4) Membayar biaya perkara, kalau sampai diperkarakan di depan hakim.

Di samping *produsen /konsumen* harus menanggung hal tersebut diatas, maka yang dapat dilakukan oleh *produsen /konsumen* dalam menghadapi *produsen /konsumen* yang *wanprestasi* ada lima kemungkinan sebagai berikut (Pasal 1276 KUHPerdara):

- 1) Memenuhi/melaksanakan perjanjian;
- 2) Memenuhi perjanjian disertai keharusan membayar ganti rugi;
- 3) Membayar ganti rugi
- 4) Membatalkan perjanjian dan
- 5) Membatalkan perjanjian disertai dengan ganti rugi.

- e. Ganti rugi yang dapat dituntut
- 1) *Produsen* dan *Konsumen* wajib membayar ganti rugi, setelah dinyatakan lalai ia tetap tidak memenuhi prestasi itu”. (Pasal 1243 KUHPerdara). “Ganti rugi terdiri dari biaya, rugi, dan bunga” (Pasal 1244 sampai Pasal 1246 KUHPerdara). Biaya adalah segala pengeluaran atau perongkosan yang nyata-nyata sudah dikeluarkan oleh suatu pihak. Rugi adalah kerugian karena kerusakan barang-barang kepunyaan kreditur yang diakibatkan oleh kelalaian si debitur. Bunga adalah kerugian yang berupa kehilangan keuntungan, yang sudah dibayarkan atau dihitung oleh kreditur.
 - 2) Ganti rugi harus mempunyai hubungan langsung (hubungan kausal) dengan ingkar janji” (Pasal 1248 KUHPerdara) dan kerugian dapat diduga atau sepatutnya diduga pada saat waktu perikatan dibuat.
 - 3) Ada kemungkinan bahwa ingkar janji (*wanprestasi*) itu terjadi bukan hanya karena kesalahan *produsen/konsumen* (lalai atau kesengajaan), tetapi juga terjadi karena keadaan memaksa.
 - 4) Kesengajaan adalah perbuatan yang diketahui dan dikehendaki.
 - 5) Kelalaian adalah perbuatan yang mana si pembuatnya mengetahui akan kemungkinan terjadinya akibat yang merugikan orang lain.
- f. Pembayaran biaya perkara apabila diperkirakan di muka hakim. Seorang produsen yang dianggap telah melakukan *wanprestasi* dapat dituntut untuk membayar ganti kerugian, namun jumlah besarnya ganti kerugian yang dapat dituntut pemenuhannya kepada produsen dibatasi oleh KUHPerdara. Pasal 1248 *Burgerlijk Wetboek* menjelaskan, bahwa jika hal tak dipenuhinya

perikatan itu disebabkan karena tipu daya pihak yang berhutang, maka penggantian biaya, rugi dan bunga sekedar mengenai kerugian yang diterima oleh pihak yang berpiutang dan keuntungan yang terhilang baginya, hanyalah terdiri atas apa yang merupakan akibat langsung dari tidak dipenuhinya perikatan tersebut.

g. Pembelaan produsen/konsumen yang dituntut membayar ganti rugi

1) Mengajukan tuntutan adanya keadaan memaksa. Misalnya: karena barang yang diperjanjikan musnah atau hilang, terjadi kerusakan, bencana alam, dll.

2) Mengajukan bahwa kreditur sendiri juga telah lalai (*Exceptio Non Adimreti Contractus*), misalnya: si pembeli menuduh penjual terlambat menyerahkan barangnya, tetapi ia sendiri tidak menepati janjinya untuk menyerahkan uang muka.

3) Mengajukan bahwa kreditur telah melepaskan haknya untuk menuntut ganti rugi (*Rechtsverwerking*), misalnya: si pembeli menerima barang yang tidak memuaskan kualitasnya, namun pembeli tidak memberitahukan kepada si penjual atau tidak mengembalikan barangnya.

h. Alat Bukti Elektronik

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pasal 5 ayat (1) menyebutkan bahwa : “Informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang

sah”. Kalimat “merupakan alat bukti yang sah” menunjukkan macam alat bukti yang dikenal dalam HIR dan macam kekuatan pembuktiannya. Pasal 5 ayat (1) telah menegaskan bahwa seluruh informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya dapat digunakan sebagai alat bukti hukum yang sah (Bintoro, Rahadi, Wasi: 2011).

Dalam kasus *wiwishop1* bila terdapat hasil percakapan yang tersimpan mengenai kesepakatan dan keterangan yang tidak sesuai dengan barang asli dapat dijadikan alat bukti yang sah untuk dipakai di pengadilan.

2. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Sengketa dapat diselesaikan di luar Pengadilan berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU Arbitrase dan APS) dan Undang-undang Perdagangan Pasal 65 ayat (5).

Cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan terdiri dari (Miru, Ahmadi: 2014):

- a. Mediasi, yaitu penyelesaian sengketa yang menggunakan jasa pihak ketiga atau Mediator. Penyelesaian sengketa melalui mediasi harus didahului dengan kesepakatan sebelum timbulnya sengketa, yaitu dicantumkan dalam klausu perjanjian (*mediation clause agreement*), atau setelah timbul sengketa kemudian pada pihak membuat kesepakatan untuk menyerahkan penyelesaiannya melalui mediasi (*mediation submission*).

Mediation clause agreement sulit dilakukan karena perjanjian antara produsen dan konsumen tidak tertulis atau tidak dicantumkan klausul-klausul secara rinci bahkan orang yang tidak terikat perjanjian

dengan produsen dapat menuntut ganti rugi, sehingga untuk sengketa konsumen lebih tepat menggunakan *mediation submission*.

Mediasi ditujukan untuk mencapai hasil penyelesaian sengketa dalam bentuk kompromi yang bersumber dari kesepakatan para pihak. Keuntungan dari mediasi ini adalah dengan dasar kompromi para pihak sehingga para pihak tidak perlu mempertahankan fakta dan bukti yang mereka miliki.

Dalam kasus *wiwishop*, dalam hal tidak disebutkannya perbedaan antara warna asli barang dengan warna di gambar sehingga menimbulkan kerugian pada konsumen karena barang dan uang tidak dapat dikembalikan, *mediation clause agreement* dapat dilakukan sebelum *wiwishop* dan konsumennya melakukan transaksi. *Wiwishop* dapat menjelaskan kepada konsumennya ketika konsumen tertarik untuk membeli barang yang dijual *wiwishop* dan sebelum konsumen membayar barang. *Wiwishop* juga dapat mencantumkan dalam keterangan gambar yang dijual bahwa ada perbedaan warna dengan aslinya karena efek pencahayaan, atau *wiwishop* dapat juga menyebutkan di awal bahwa apabila ada perbedaan warna dan konsumen tidak dapat menerima maka uang dapat di-*refund* (dikembalikan) segera setelah barang dikirim kembali ditunjukkan dengan bukti nomor resi pengiriman barang yang dikembalikan.

b. *Konsiliasi*, yaitu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dapat diartikan sebagai pertemuan antara para pihak yang bersengketa dibantu oleh pihak ketiga yang disebut

konsiliator. Konsiliator memfasilitasi komunikasi antara para pihak untuk menghasilkan solusi yang dapat diterima oleh para pihak. Konsiliator memberikan pendapat atas sengketa yang disampaikan oleh para pihak. Namun, pendapat konsiliator tidak mengikat para pihak, sehingga penyelesaian sengketa melalui konsiliasi sangat tergantung pada kesukarelaan para pihak.

- c. Arbitrase, yaitu alternatif penyelesaian sengketa di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa. Lembaga yang menaungi arbitrase adalah Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI), terbentuk sejak 30 November 1977, berdasarkan surat Keputusan Kamar Dagang dan Industri (KADIN) Nomor. SKEP/152/DPH//1977.

Arbitrase dengan bentuk peradilan dapat dilaksanakan oleh para pihak apabila para pihak telah mencantumkan *klausul* arbitrase dalam perjanjian yang menjadi pokoksengketa atau mengadakan perjanjian arbitrase setelah timbulnya sengketa di antara mereka. Kelebihan dari arbitrase ini adalah putusannya final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase memiliki kekuatan *eksekutorial* sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak memenuhi putusan secara sukarela, pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan.

Walaupun memiliki kelebihan, arbitrase memiliki kekurangan, seperti biaya lebih mahal dibanding penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan hampir sama dengan biaya melalui litigasi; selain itu pada arbitrase penyelesaiannya lambat bahkan bertahun-tahun, apalagi kalau terjadi perbedaan pendapat tentang penunjukkan arbitrase atau hukum yang hendak diterapkan, hal ini membuat penyelesaian bertambah rumit dan panjang.

Dari ketiga macam penyelesaian sengketa di luar pengadilan tersebut, mediasi lebih menguntungkan para pihak karena bertujuan untuk mencapai kompromi dari para pihak sehingga kesepakatan dapat diterima oleh para pihak, walaupun tidak mengikat dan final.

IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Penyelesaian sengketa dalam perjanjian jual beli secara *online* dapat ditempuh secara *litigasi* dan *non litigasi*. Penyelesaian sengketa melalui *non litigasi* dapat dilaksanakan dengan cara mediasi, konsolidasi atau arbitrase. Penyelesaian sengketa secara *non litigasi* yang lebih menguntungkan adalah dengan cara mediasi, dimana mediator membantu para pihak untuk berkompromi untuk mencari jalan keluar dari sengketa sesuai kesepakatan para pihak sehingga para pihak bisa menerima dengan baik. Namun, cara ini memiliki kekurangan yaitu hasil kesepakatan tidak mengikat dan bersifat final karena hanya berbentuk kesepakatan para pihak.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku, Jurnal Dan Makalah

- Abdul R Saliman, 2004, *Esesnsi Hukum Indonesia*, Kencana, Jakarta.
- Abdul Halim Barkatullah, *Urgensi Perlindungan Hak-hak Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce*, Jurnal Hukum No. 2 Vol. 14 APRIL 2007: 247 - 270
- Ahmadi Miru, 2014, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Jakarta, Rajawali Pers.
- Annisa Ridya Firsty, 2016, *Validitas Perjanjian Jual Beli Online Internasional*, Masters thesis, UNDIP.
- J. Satrio, 1999, *Hukum Perikatan*, Bandung, PT. Alumni, cet. Ke-3.
- Mariam Darus Badruzaman, 1994, *Hukum Bisnis*, Bandung, Alumni.

- Rahadi Wasi Bintoro, *Penerapan Hukum dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik di Peradilan Umum*, Jurnal Dinamika Hukum, Vol. 11 No. 2 Mei 2011.
- Ridwan Syahrani, 1989, *Seluk-beluk dan Azas-azas Hukum Perdata*, Bandung : Alumni.
- Simanjuntak, 2009, *Pokok-pokok Hukum Perdata Indonesia*, Jakarta, Jembatan.
- Yemima Br. Sitepu, Maryati Bachtiar, Riska Fitriani, *Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Kepada Konsumen Terhadap Promosi Yang Tidak Benar Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Kosumen (Studi Kasus Di Toko Alfamart Kecamatan Sail)*, JOM Fakultas Hukum Volome III Nomor 2, Oktober 2016