

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Yang Menjadi Sengketa Hukum Dalam Transaksi Bisnis Online

Perkembangan teknologi saat ini benar-benar telah mengembangkan dunia perdagangan menjadi sedemikian rupa. Yang pada awalnya seseorang harus keluar rumah untuk memenuhi kebutuhannya, hingga akhirnya orang tersebut hanya perlu duduk santai di depan komputer dan hanya perlu memilih barang-barang yang dibutuhkan, lalu mengikuti prosedur pembelian, dan esoknya barang tersebut sudah ada dirumah. Kecanggihan dari teknologi ini mampu memenuhi kebutuhan setiap orang dari hal terkecil hingga yang besar. Tetapi dengan kecanggihan tersebut, tidak banyak penjual atau pelaku usaha yang beritikad baik dalam menjualkan barang-barangnya.

Tidak dibutuhkannya kehadiran para pihak dalam melakukan transaksi menjadi salah satu penyebab kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha demi mendapatkan keuntungan. Transaksi bisnis ini bersifat global, tidak hanya satu negara saja yang dapat mengakses tetapi seluruh dunia dan seluruh khalayak umum dapat mengakses segala macam kegiatan menggunakan internet ini. Dalam praktiknya transaksi bisnis yang menggunakan sarana internet ini banyak sekali menimbulkan sengketa hukum yang cenderung merugikan konsumen dan menimbulkan berbagai permasalahan dalam transaksi bisnis online ini. Secara

transaksi bisnis ini. Berbagai macam kasus yang pernah terjadi dan menempatkan pihak konsumen sebagai pihak yang merugi.

Pelaku usaha seharusnya paham bahwa tindakan yang dilakukan itu tidak sesuai dengan apa yang tercantum di dalam Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang hak dan kewajiban pelaku usaha dalam menjalankan pekerjaannya. Didalam Pasal 7 telah dijelaskan bahwa pelaku usaha wajib beritikad baik dalam melakukan usahanya, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur atas kondisi barang. Terdapat tiga asas-asas yang digunakan dalam meneliti permasalahan ini, yaitu asas kebebasan berkontrak, asas personal, asas *pacta sunt servanda* dan asas itikad baik. Kesemua asas tersebut berkaitan dalam permasalahan ini. Dimana asas kebebasan berkontrak sendiri maksudnya para pihak bebas membuat perjanjian apapun yang telah mereka sepakati bersama. Dan asas personal maksudnya para pihak dianggap tahu mengenai hukum. Dan asas *pacta sunt servanda* maksudnya perjanjian yang ditandatangani berlaku sebagai Undang-undang bagi yang membuatnya. Dan asas itikad baik sendiri maksudnya para pihak diharapkan berlaku jujur dalam membuat ataupun melaksanakan perjanjian yang telah disepakati. Untuk mengetahui sengketa hukum yang mengakibatkan

Adalah suatu keadaan dimana tidak terlaksananya prestasi karena kesalahan debitur baik karena kesengajaan atau kelalaian. Ketentuan tentang wanprestasi ini diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdara, yaitu:

Penggantian biaya, rugi dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.

Salah satu contoh kasus wanprestasi yang pernah terjadi adalah, seorang pembeli berkewarganegaraan WNI orang tersebut adalah karyawan pabrik yang terobsesi mobil dengan harga murah. Dia membeli mobil online kepada seorang warga negara United Kingdom (Inggris). Pembeli telah mentransfer sejumlah uang via *western union* dan dari agen *western union* Pt. Pos Indonesia. Tetapi barang tidak pernah dikirim dan uang yang telah di transfer tidak pernah kembali.¹

Termasuk salah satu kasus wanprestasi dikarenakan pihak penjual telah melanggar hal-hal yang telah ada di dalam perjanjian yang telah disepakati. Dalam arti pihak penjual tidak melakukan prestasinya dengan tidak mengirimkan objek transaksi yang telah disepakati. Dimana konsumen telah melakukan prestasinya dengan mentransfer sejumlah uang seharga objek yang akan dibeli.

Menurut Edmon Makarim, beberapa aplikasi wanprestasi yang dilakukan oleh penjual (*merchant*) dalam transaksi bisnis *e-commerce* :²

a.. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya.

Penjual (*merchant*) memiliki kewajiban untuk menyerahkan barang yang dijual kepada pembeli dan berkewajiban untuk menanggung jika terjadi resiko. Jika penjual tidak melakukan semua kewajiban tersebut, maka penjual dikatakan wanprestasi.

Contohnya, toko kue (*cakes*) online kaki lima.com menjanjikan untuk mengantar pesanan pembeli dalam waktu satu minggu setelah pesanan diterima. Misalnya pembeli memesan kue pada tanggal 10 Juli 2013, maka seharusnya pesanan kue tersebut diantar dan sampai ditempat pembeli pada tanggal 17 Juli 2013. Tetapi ternyata pada tanggal 17 tersebut penjual kue tidak mengirimkan cakes yang telah dipesan. Akibat hal tersebut penjual telah melakukan wanprestasi, karena tidak bisa melakukan apa yang telah disanggupinya.

b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikannya.

Penjual mengirim barang yang tidak sesuai dengan apa yang telah ada di dalam perjanjian. Dalam arti barang yang dipesan berbeda bentuk atau fisik dengan barang yang telah sampai di tangan pembeli.

²Edmon Makarim, S.H., 2002, *Konsep Hukum Perjanjian Elektronik*, Jakarta: PT Raja Grafindo, hlm.

Contohnya, Seorang pembeli memesan sebuah parcel lebaran yang dibeli melalui online. Pada saat memesan, pembeli melihat contoh gambar bentuk parcel yang ditawarkan di layar monitornya. Pembeli memesan salah satu rangkaian paket parcel. Tetapi rangkaian paket parcel yang sampai ketempatnya adalah parcel yang tidak sesuai dengan yang dia lihat di gambar. Karena hal tersebut penjual dikatakan wanprestasi karena tidak melaksanakan prestasinya sebagaimana mestinya.

c. Melaksanakan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat.

Penjual melakukan wanprestasi dalam arti barang yang dipesan telah dikirim, tetapi barang tersebut datang terlambat dari tanggal yang telah dijanjikan oleh penjual.

Contoh, Seorang pembeli memesan buku dari sebuah toko online. Pesanan tersebut seharusnya sampai dalam waktu tiga hari, tetapi ternyata pesanan tersebut baru sampai di hari ke delapan. Karena hal ini penjual dikatakan wanprestasi. Tetapi karena barang yang dipesan masih dapat dipergunakan maka wanprestasi ini digolongkan wanprestasi yang terlambat dan bukannya penjual tidak melakukan prestasinya.

d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Penjual melanggar hal-hal yang telah tercantum di dalam perjanjian jual beli

Contohnya, Penjual yang berkewajiban untuk tidak menyebarkan ke khalayak umum tentang identitas dan data diri pembeli, tetapi penjual telah melakukan hal tersebut.

Akibat dari debitur yang telah melakukan wanprestasi, maka akan dikenakan sanksi berupa:

- 1) Membayar ganti rugi kepada kreditur.
- 2) Pembatalan Perjanjian
- 3) Peralihan resiko, maksudnya objek benda yang diperjanjikan sejak saat tidak dipenuhinya kewajiban beralih menjadi tanggung jawab debitur.
- 4) Membayar biaya perkara apabila sengketa dibawa kedepan hakim.

Debitur wajib membayar ganti rugi, setelah dinyatakan lalai ia tetap tidak memenuhi prestasi tersebut, ketentuan ini diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdara.

Ganti rugi yang disebutkan dalam pasal 1244-1246 KUHPerdara berupa :

- a) Biaya, ongkos yang telah dikeluarkan oleh suatu pihak.
 - b) Rugi, kerugian akibat dari kerusakan barang-barang milik kreditur yang diakibatkan oleh debitur.
 - c) Bunga, kerugian berupa kehilangan keuntungan yang sudah dibayarkan atau dihitung oleh kreditur.
- b. Keadaan Memaksa (*Overmacht*)

Suatu keadaan dimana debitur tidak dapat melakukan prestasinya kepada

kreditur yang disebabkan adanya kejadian yang berada diluar kekuasaannya

seperti gempa bumi, banjir, lahar, dll. *Overmacht* sendiri diatur dalam Pasal 1244

KUHPerdata, yaitu:

Jika ada alasan untuk itu, si berutang harus dihukum mengganti biaya, rugi dan bunga apabila ia tak dapat membuktikan, bahwa hal tidak atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakannya perikatan itu, disebabkan suatu hal yang tak terduga, pun tak dapat dipertanggung jawabkan padanya, kesemuanya itu pun jika itikad buruk tidaklah ada pada pihaknya.

Akibat terjadinya keadaan memaksa :

- 1) Kreditur tidak dapat meminta pemenuhan prestasi.
- 2) Debitur tidak dapat dinyatakan lalai.
- 3) Resiko tidak beralih kepada debitur.

Keadaan memaksa dibagi menjadi dua macam :

a) Keadaan memaksa absolute

Suatu keadaan dimana kreditur sama sekali tidak dapat memenuhi prestasinya kepada kreditur karena adanya gempa bumi, banjir, dan bencana alam lainnya.

Contoh : Penjual ingin menyerahkan barang yang telah dipesan oleh pembeli sebulan yang lalu, tetapi ketika esok hendak mengantar pesanan, malam harinya terjadi banjir. Dan akhirnya pesanan pembeli terendam air, jadi penjual tidak dapat memenuhi prestasinya kepada pembeli.

Akibatnya :

- i. Debitur tidak perlu membayar ganti rugi, diatur dalam Pasal 1244 KUHPerdata.
- ii. Kreditur tidak berhak atas pemenuhan prestasi, tetapi sekaligus demi hukum bebas dari kewajibannya untuk menyerahkan kontra prestasi, kecuali untuk yang diatur dalam Pasal 1460 KUHPerdata, yaitu "jika kebendaan yang dijual itu berupa suatu barang yang sudah ditentukan, maka barang ini sejak saat pembelian adalah atas tanggungan si pembeli, meskipun penyerahannya belum dilakukan, dan si penjual berhak menuntut harganya".

Di dalam transaksi bisnis online ini, *overmacht absolute* tidak dapat dimasukkan sebagai akibat dari kegiatan yang merugikan konsumen. Di karenakan gagalnya prestasi yang harus dilaksanakan oleh debitur terjadi bukan karena unsure kesengajaan dari debitur, tetapi karena adanya hal diluar kendali debitur. Debitur tidak perlu mengganti rugi atas prestasi yang gagal dalam *overmacht absolute* ini.

b) Keadaan memaksa relative

Suatu keadaan yang menyebabkan debitur masih mungkin melaksanakan prestasinya, tapi pelaksanaan prestasi itu harus diberikan dengan mengorbankan sesuatu yang besar yang tidak seimbang.

Contoh : Penjual ingin mengirimkan barang yang telah dipesan oleh pembeli, tetapi sewaktu diperjalanan hendak mengirimkan barang tersebut. Barang tersebut jatuh dan terinjak mobil. Dan akhirnya pesanan pembeli jadi rusak, dan penjual tidak dapat memenuhi prestasinya.

Akibatnya :

- i. Beban resiko tidak berubah, terutama pada keadaan memaksa sementara.

Di dalam *overmacht relative* ini bisa dikategorikan sebagai kegiatan yang merugikan konsumen, karena keadaan memaksa yang terjadi hanya bersifat sementara. Dimana debitur masih harus memberikan ganti rugi kepada kreditur atas prestasi yang gagal ini.

c. Penipuan

Adalah sebuah kebohongan yang dibuat untuk keuntungan pribadi tetapi merugikan orang lain. Dimana ketentuan tentang penipuan ini diatur dalam Pasal 378 KUHPidana, yaitu:

Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum dengan menggunakan nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi utang maupun menghapuskan piutang, diancam, karena penipuan, dengan pidana penjara paling lama empat tahun.

Tindak pidana penipuan yang menimbulkan kerugian terhadap konsumen ini tidak hanya di atur dalam KUHPidana saja, tetapi diatur pula dalam UU ITE, walaupun tidak secara khusus mengatur tentang tindak pidana penipuannya, namun berkaitan dengan timbulnya kerugian yang dialami oleh konsumen. Hal tersebut diatur juga dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE, yaitu:

Setiap orang dengan sengaja, dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan

Contohnya: Seorang mahasiswa membeli barang-barang elektronik seperti handphone dan laptop, melalui situs online dan berinteraksi dengan penjual yang berdomisili di Batam. Setelah sepakat untuk membeli barang tersebut, mahasiswa itu mentransfer sejumlah uang sesuai yang telah disepakati, yaitu setengah harga dari barang-barang yang dipesannya. Tetapi selama 4 hari barang tersebut tidak pernah sampai, dan ketika nomor telepon penjual tersebut di hubungi, nomor nya sudah tidak terpakai lagi.

Banyak sekali penipuan yang menggunakan modus seperti ini. Seharusnya konsumen lebih berhati-hati dan teliti dengan harga elektronik yang sangat miring dari harga pasaran. Bisa dipastikan jika barang itu pasti Black Market atau bisa seperti kasus diatas, malah ditipu oleh pelaku usaha yang nakal.

Dari ketiga penyebab yang disebutkan diatas sebagai hal yang merugikan konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha, sudah tidak lagi sesuai dengan apa yang telah diatur oleh Hukum Indonesia dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang berkaitan dengan transaksi bisnis diatur dalam Pasal 9,10,15, dan Pasal 16.

Pasal 9 UUPK (ayat-ayat yang berkaitan dengan transaksi bisnis online)

- a. Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:
 - 1) barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
 - 2) barang dan/atau jasa tersebut tersedia;

- 4) menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
- b. barang dan atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.
 - c. pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 10 UUPK (ayat yang berkaitan dengan transaksi bisnis online)

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar/menyesatkan mengenai:

- a. kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- b. kondisi, tanggungan, jaminan hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/jasa.

Pasal 15 UUPK (ayat yang berkaitan dengan transaksi bisnis online)

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.

Pasal 16 UUPK (ayat yang berkaitan dengan transaksi bisnis online)

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

- a. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- b. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

2. Hak dan Kewajiban Para Pihak

Di dalam UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen telah dicantumkan segala hal yang berkaitan dengan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha dalam melakukan transaksi. Dimana dalam Undang-Undang tersebut kedudukan konsumen dan pelaku usaha adalah sama dan seimbang, sehingga tidak memberatkan salah satu pihak. Tetapi pasti ada aspek negatif yang muncul dalam suatu keadaan, dimana aspek negatif ini berkaitan dengan permasalahan yang menyebabkan kerugian pada pihak konsumen dan menimbulkan berbagai permasalahan hukum dalam melakukan transaksi *e-commerce*. Sudah sangat jelas dijabarkan di dalam UU perlindungan konsumen mengenai segala hal yang berkaitan dengan hak dan kewajiban para pihak.

- a. Pada dasarnya kewajiban para pihak antara konsumen dan pelaku usaha hampir sama. Kewajiban yang paling utama adalah beritikad baik dalam melakukan transaksi yang dibuat. Kewajiban utama tersebut dicantumkan juga di dalam Pasal 1338 ayat 3 KUHperdata, yang mana semua perjanjian yang dibuat harus dilaksanakan dengan itikad baik. Itikad baik itu sendiri adalah kejujuran para pihak dalam perjanjian atau transaksi yang dibuatnya. Setelah itu adalah kewajiban timbal balik antara konsumen ke produsen dalam bentuk pembayaran sejumlah dana yang telah disepakati, dan antara

produsen ke konsumen dalam hal pemberian informasi yang jujur dan jelas atas barang tersebut. Dimana kewajiban para pihak ini dijabarkan lebih jelas dalam Pasal 5 bagi konsumen dan Pasal 8 bagi pelaku usaha tercantum di Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

b. Hak-hak konsumen yang seringkali diacuhkan dan dilanggar oleh pelaku usaha dalam bertransaksi diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- 1) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

Pada dasarnya, konsumen yang membeli barang melalui internet atau online tidak dapat melihat secara langsung barang yang diperjual belikan. Konsumen hanya dapat memilih berdasar barang yang dilihat melalui website penjual, dan itu hanya berupa foto.

Contoh : www.dncshoes.com, menjual berbagai macam sepatu, *not ready* tetapi *preorder*. Pembeli dapat memilih macam model sepatu yang terdapat di website tersebut dan jika tertarik, pembeli dapat *leave comment* di website tersebut. Dan *owner* akan membalas *comment* melalui email dengan mengirimkan rekening bank yang mana pembeli harus mentransfer sebesar 50% dari harga sepatu tersebut. 3 minggu setelah pembayaran, *owner* akan mengirimkan email lagi dan meminta pembeli untuk melunasi pembayaran karena sepatu yang dipesan *ready* dan akan segera dikirim. Tetapi setelah

Owner telah melakukan wanprestasi karena telah salah mengirimkan sepatu yang warnanya tidak sesuai pesanan.

Hal ini terjadi akibat kelalaian pelaku usaha karena telah melanggar hak konsumen dengan mengirimkan sepatu yang kondisi barangnya berbeda dengan yang dipesan oleh pembeli. Hal seperti ini sering kali terjadi, tetapi banyak sekali para konsumen yang enggan komplain atas barang yang tidak sesuai tersebut.

2) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

Pelaku usaha diwajibkan memberikan keterangan yang benar dan jujur atas barang yang diperdagangkan kepada konsumen. Karena konsumen berhak tau atas keadaan barang yang akan dibayarnya. Apakah barang itu dalam keadaan cacat atau tidak.

Contoh : Dalam sebuah transaksi jual-beli barang elektronik melalui internet, pembeli berhak mendapatkan informasi jujur atas keadaan barang tersebut dari pelaku usaha. Pelaku usaha yang beritikad baik akan memberikan penjelasan tentang keadaan barang tersebut.

Tetapi pada praktiknya, konsumen harus aktif bertanya atas kondisi barang yang akan dibelinya. Karena tidak semua pelaku usaha mau berkata jujur atas kondisi barang yang akan dijualnya. Karena para pembeli akan lari ketika tau kondisi cacat pada barang yang akan dibeli. Banyak para pelaku yang bersifat curang dalam kondisi seperti ini. Lebih baik mereka berbohong atas kondisi

barang daripada harus kebilangan pembeli. Jika pembeli complain penjual

tidak akan menanggapi karena tidak berada dalam satu kota yang sama. Ini seringkali terjadi.

3) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Konsumen berhak mengajukan komplain atas barang yang tidak sesuai dengan apa yang dipesannya. Komplain tersebut ditujukan langsung kepada

pelaku usaha, biasanya ada pelaku usaha yang menerima bentuk komplain dari para pembelinya dengan menerapkan sistem tukar barang. Tapi tidak

semua pelaku usaha memiliki niat baik tersebut, karena mereka akan dirugikan atas hal tersebut.

Contoh : Pembeli mendapat kiriman barang yang tidak sesuai dengan pesannya. Lalu pembeli mengajukan komplain kepada *merchant* atas barang yang tidak sesuai tersebut. Dan mengirimkan bukti sms atau email berkaitan dengan barang yang dipesan jika telah terbukti memang *merchant* telah salah mengirim barang. Biasanya *merchant* akan meminta pembeli untuk mengirimkan barang yang salah tersebut dan akan menukar barang sesuai pesanan pembeli.

Jarang sekali ada pelaku usaha yang mau menukar atau mengganti barang yang mana menurut dia akan merugikan bagi pelaku usaha. Biasanya hanya pelaku usaha yang sudah mempunyai banyak langganan pembeli atau yang sudah sering membuatkan banyak orderan. Karena biasanya para pembeli akan mengajukan komplain di situs pelaku usaha tersebut, sebab agar semua orang tau bahwa si pelaku usaha melakukan kesalahan. Hal tersebut bisa

mempengaruhi para pembeli, jika ternyata pelaku usaha hanya diam saja, pembeli yang lain akan merasa pelaku usaha tidak bisa bertanggung jawab atas kesalahan yang dibuatnya. Hal itu biasanya sudah terpikirkan bagi pelaku usaha yang memiliki banyak pelanggan. .

c. Salah satu dari lima hak-hak pelaku usaha yang seringkali dilanggar oleh konsumen nakal dalam bertransaksi diatur di Pasal 6 Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Konsumen yang beritikad baik, pasti akan melakukan pembayaran setelah kesepakatan dalam perjanjian dibuat. Pelaku usaha berhak menerima pembayaran atas prestasi yang telah dia lakukan kepada konsumen. Tetapi sedikit dari konsumen nakal yang melakukan kecurangan yang melanggar aturan Undang-undang ini.

Contoh : Telah terjadi kesepakatan antara penjual dengan pembeli pada sebuah transaksi bisnis melalui internet. Dimana penjual telah mengirimkan barang sesuai pesanan pembeli, setelah pembeli mengirimkan bukti transfer sejumlah dana kepada penjual. Tetapi setelah penjual mengecek rekeningnya, uang tersebut tidak pernah masuk kedalam rekening penjual. Ketika penjual menghubungi nomor pembeli nomor tersebut sudah tidak aktif lagi.

Kasus ini termasuk kedalam kasus wanprestasi yang mana pembeli tidak

ke dalam tindak pidana penipuan, dimana konsumen nakal tersebut telah berbohong dengan bilang telah mentransfer sejumlah uang yang telah disepakati tetapi uang itu tidak pernah dikirimkan.

Seperti yang telah tercantum di dalam UU perlindungan konsumen tersebut, maka seharusnya para pihak mematuhi dan mengikuti aturan-aturan yang sesuai dalam Undang-Undang perlindungan konsumen tersebut sehingga tidak akan terjadi hal yang tidak diinginkan. Tetapi pada prakteknya, seringkali para pelaku usaha melakukan kesalahan dalam bertransaksi. Yang pada akhirnya menyebabkan kerugian bagi pihak konsumen. Salah satunya adalah kasus wanprestasi.

3. Hak-hak Konsumen Secara Umum

Semua hal yang berkaitan dengan hak-hak konsumen telah dijabarkan dengan sangat jelas di dalam UU perlindungan konsumen. Dalam perlindungan hukum bagi konsumen dikenal hak-hak konsumen secara universal yang harus dilindungi dan dihormati, yaitu:³

- a. Hak atas keamanan dan keselamatan;
- b. Hak atas informasi;
- c. Hak untuk memilih;
- d. Hak untuk didengar;
- e. Hak atas lingkungan hidup.

³ Abdul Halim B, 2009, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Lintas Negara Di Indonesia*, op.cit, hlm. 5.

Hak-hak tersebut adalah hak yang melekat pada setiap konsumen. Tetapi sangat disayangkan UU yang mengatur tentang perlindungan konsumen ini hanya berlaku di negara hukum Indonesia saja, UU tersebut tidak akan berlaku apabila terjadi sengketa hukum antara konsumen dengan pelaku usaha yang berada diluar negara Indonesia.

Guidelines for Consumer Protection of 1985 yang dikeluarkan oleh PBB menyatakan, bahwa “Konsumen di manapun mereka berada, dari segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar sosialnya”. Yang dimaksud hak-hak dasar tersebut adalah :⁴

- a. hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan jujur;
- b. hak untuk memperoleh ganti rugi;
- c. hak untuk mendapatkan kebutuhan dasar manusia;
- d. hak untuk mendapatkan lingkungan yang baik dan bersih;
- e. hak untuk mendapatkan pendidikan dasar.

PBB menghimbau kepada seluruh anggotanya untuk memberlakukan hak-hak konsumen tersebut di negara masing-masing.

Secara garis besar, ada beberapa hal permasalahan yang timbul yang berkenaan dengan hak-hak konsumen, antara lain :

- a. Konsumen tidak dapat langsung mengidentifikasi, melihat, atau menyentuh barang yang akan dipesan;

- b. ketidakjelasan informasi tentang produk (barang dan jasa) yang ditawarkan dan/atau tidak ada kepastian apakah konsumen sudah mendapatkan informasi yang layak diketahui atau yang seharusnya dibutuhkan untuk mengambil suatu keputusan saat bertransaksi;
- c. tidak jelasnya status subjek hukum dari si pelaku;
- d. tidak ada jaminan keamanan bertransaksi dan privasi serta penjelasan terhadap resiko-resiko yang berkaitan dengan sistem yang digunakan;
- e. pembebanan resiko yang tidak berimbang, karena pada umumnya konsumen telah melakukan pembayaran lunas, sedangkan barang belum tentu dikirim oleh pelaku usaha;
- f. transaksi yang bersifat lintas batas negara *borderless*, biasanya menimbulkan pertanyaan mengenai yuridiksi hukum negara mana yang harus diberlakukan.

Pada dasarnya hal-hal yang menyangkut tentang hak-hak konsumen semua sama, hanya saja lebih di spesifikkan. Dalam arti semua hak konsumen intinya memiliki isi yang sama seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam hal penyelesaian sengketa untuk mempertahankan hak-hak konsumen diatur dalam pasal 45 Undang-Undang No.8 Tahun 1999, disebutkan bahwa penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui jalur pengadilan atau di luar pengadilan berdasar pilihan yang telah disenakati

5. Perbedaan Sengketa *E-commerce* dengan *Cybercrime*

a. Sengketa *E-commerce*

E-commerce itu sendiri adalah perdagangan segala macam barang baik software maupun hardware yang memakai jasa internet. Biasanya penyelesaian sengketa *e-commerce* menganut pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Tapi tetap harus diteliti kasusnya, harus dibedakan antara kasus wanprestasi dan kasus penipuan melalui *e-commerce*.

Contoh kasusnya, seseorang pembeli memesan jam tangan melalui internet. Pembeli tersebut bertransaksi dengan penjual melalui situs tokobagus.com, terjadilah kesepakatan jual beli tersebut. Pembeli setuju untuk mentransfer sejumlah uang seharga jam tangan tersebut. Dan Penjual setuju untuk mengirimkan jam tersebut ketika pembeli sudah mentransfer sejumlah uang. Tetapi ketika jam tangan tersebut diterima, A sadar bahwa jam tangan tersebut sangat berbeda dengan yang terdapat di foto. Ini salah satu ilustrasi kasus wanprestasi dalam *e-commerce*.

b. Sengketa *Cybercrime*

Cybercrime itu sendiri merupakan bentuk-bentuk kejahatan yang ditimbulkan karena pemanfaatan internet. Penyelesaian sengketa kejahatan *cybercrime* menganut pada Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, karena *cybercrime* sendiri sudah termasuk tindak kejahatan. Karakteristik dari *cybercrime* itu sendiri adalah

- 1) Ruang lingkup kejahatan.
- 2) Sifat Kejahatan.
- 3) Pelaku kejahatan.
- 4) Modus kejahatan
- 5) Jenis kerugian yang ditimbulkan.

Contoh kasusnya, Tidak jauh berbeda dengan kasus A tadi, model transaksi jual belinya sama. Tetapi si A sebagai pembeli telah melakukan penipuan dengan membayar jam tersebut menggunakan *credit card* milik orang lain. Sehingga B sebagai penjual yang telah mengirimkan barang yang telah di sepakati, ketika ingin mencairkan uang di sebuah bank, bank tersebut tidak mau mencairkannya. Karena si pengirim yang sebenarnya bukan si A. Ini adalah kasus penipuan yang diatur dalam pasal 378 KUHPidana.

B. Cara Penyelesaian Sengketa Transaksi Bisnis Online Lintas Negara Di Indonesia

1. Choice of law

Sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya, dalam menentukan hukum mana yang akan digunakan dalam menyelesaikan suatu sengketa Perdata Internasional, maka pengadilan akan mengikuti dua tahap, yaitu:⁵

- a. Pertama, jika para pihak menentukan pilihan hukum suatu negara, pengadilan akan menerapkan hukum tersebut, kecuali dilarang oleh suatu ketentuan tertentu.
- b. Kedua, jika para pihak tidak setuju atas hukum yang akan digunakan, pengadilan akan menentukan sendiri hukum yang akan diterapkan.

Pada dasarnya para pihak bebas untuk menentukan pilihan hukum dengan mengingat beberapa pembatasan, yaitu :⁶

- a. Tidak bertentangan dengan kepentingan umum.
- b. Pilihan hukum tidak mengenai hukum yang bersifat memaksa.
- c. Pilihan hukum diperkenankan berdasarkan asas kebebasan berkontrak.

Dalam Konvensi Brussels diatur tentang permasalahan pilihan hukum dalam pasal 5 ayat 2, pasal tersebut menetapkan pilihan hukum yang dibuat oleh para pihak dalam kontrak tidak boleh menghilangkan unsur perlindungan hukum bagi konsumen yang diberikan oleh Negara di mana konsumen berdomisili. Contohnya seorang konsumen Indonesia yang secara digital menutup kontrak dengan sebuah vendor Amerika Serikat di internet. Sedangkan di dalam kontrak tersebut terdapat klausul pilihan hukum yang mengarah ke hukum Amerika Serikat, maka hal ini tidak dapat mengesampingkan hak konsumen Indonesia itu karena adanya

perlindungan yang diberikan oleh Undang-Undang perlindungan konsumen Indonesia.⁷

Berbeda lagi dengan penyelesaian ini, di dalam sebuah hukum kontrak dikenal *exclusion clause*, hukum ini penting bagi *e-commerce* lintas batas. Hukum ini bisa digunakan dan bisa juga disalahgunakan. Klausul ini digunakan untuk menetapkan yuridiksi bersama bagi para pihak dalam transaksi, guna menghindari sengketa di masa mendatang yang menyangkut pilihan hukum dan pilihan forum. Apabila para pihak dalam transaksi lintas negara dan *exclusion clause* membatasi pilihan hukum dan pilihan forum di tempat yang akan menyulitkan satu pihak dan menjadi penghalang bagi pihak yang lemah untuk menuntut klaimnya, maka klausul ini akan menindas dan tidak adil.⁸

Pengecualian terhadap penentuan yuridiksi pengadilan berdasarkan tempat tergugat, tercantum pula dalam Konvensi Roma ayat 14 yang menyatakan konsumen dapat menggugat dengan menggunakan hukum dan forum dimana konsumen berdomisili. Hal ini merupakan perlindungan terhadap konsumen apabila menjadi pihak yang dirugikan, peraturan ini berlaku di dunia *e-commerce*. Dalam pembuatan transaksi *e-commerce* dimana yang melakukan penawaran dan seluruh bentuk dan isi kontrak adalah pelaku usaha, maka berdasarkan domisili

pelaku usaha atau konsumen, gugatan dapat diajukan kepada yuridiksi pengadilan wilayah domisili konsumen.⁹

Pada umumnya sangat susah sekali menentukan wilayah yuridiksi mana yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi, dikarenakan klausula pilihan hukum ini tidak tercantumkan di dalam kontrak perjanjian. Tetapi, hakim dapat menggunakan titik pertalian, guna mempermudah hakim untuk menentukan hukum mana yang digunakan dan hukum mana yang seharusnya berlaku bagi kontrak-kontrak tersebut, yaitu :¹⁰

- a. *Lex Loci Contractus*, hukum yang berlaku bagi suatu kontrak internasional adalah hukum ditempat perjanjian atau kontrak itu dibuat.
- b. *Mail Box Theory and Theory of Declaration*, hukum yang berlaku bagi suatu kontrak adalah hukum negara pihak yang mengirimkan penerimaan atas penawaran yang diberikan.
- c. *Lex Loci Solution*, hukum yang berlaku bagi suatu kontrak adalah tempat dimana kontrak tersebut dilaksanakan.
- d. *The Proper Law of a Contract*, pengadilan akan menerapkan sistem hukum lain yang akan menyesuaikan maksud para pihak, walaupun sudah ada pilihan hukum, pengadilan masih memperhatikan *lex loci contractus* dengan menafsirkan hal-hal yang tidak terkait dengan hukum suatu negara dimana kontrak tersebut dibuat.

⁹ *Ibid*, hlm 252.

¹⁰ *Lex Loci Contractus*, H. L. K. *Lex Loci Contractus*, op cit hlm 147.

- e. *Teori Most Characteristic Connection*, pengadilan akan menentukan pilihan hukum didasarkan pada hukum dari salah satu pihak yang melakukan prestasi yang paling karakteristik dalam suatu transaksi.
- f. *Lex Mercatoria*, hukum yang berlaku dalam suatu kontrak internasional tidak hanya tertuju pada salah satu hukum negara tertentu, tetapi dapat juga tidak mengacu pada salah satu hukum negara tertentu.

Jika penyelesaian sengketa merujuk pada HPI maka harus dilihat dari asas-asas umum HPI, mana dari asas tersebut yang memiliki keterkaitan dengan sengketa ini. Biasa asas yang paling mudah untuk menentukan hukum mana yang akan digunakan adalah asas *Teori Most Characteristic Connection*, pengadilan akan menentukan pilihan hukum didasarkan pada hukum dari salah satu pihak yang melakukan prestasi yang paling karakteristik dalam suatu transaksi. Disini yang memiliki prestasi paling karakteristik adalah penjual.

2. *Choice of forum*

Jika memakai hukum Indonesia, maka penyelesaian sengketa yang berhubungan dengan hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 45 Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui:

- a. Pengadilan
- b. Luar Pengadilan

Dimana penyelesaian di luar pengadilan dapat diselesaikan melalui BPSK

meliputi pelaksanaan, penanganan, dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui:

- 1) Mediasi
- 2) Konsiliasi
- 3) Arbitrase

Penyelesaian sengketa guna melindungi kepentingan konsumen di Indonesia, segalanya telah diatur di dalam Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Karena undang-undang ini hanya dapat berlaku di yuridiksi Indonesia saja.

Di dalam pasal 18 ayat 4 dan 5 UU ITE pada prinsipnya telah dibahas juga mengenai forum dalam penyelesaian sengketa, yaitu : “Para pihak memiliki kewenangan menetapkan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternative yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi elektronik (ayat 4). Apabila para pihak tidak melakukan pilihan forum sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (4), maka akan didasarkan pada asas-asas Hukum Perdata Internasional (ayat 5).

Sebenarnya tidak jauh berbeda pilihan forum penyelesaian sengketa yang di gunakan dalam UU No.8 Tahun 1999 dengan pilihan forum yang digunakan oleh Hukum Perdata Internasional dalam menyelesaikan sengketa. Forum penyelesaian sengketa dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan non litigasi. Dimana jalur litigasi itu penyelesaian sengketa yang diselesaikan melalui jalur formal yaitu

pengadilan. Sedangkan jalur non litigasi itu penyelesaian sengketa yang diselesaikan melalui jalur yang tidak formal, seperti :¹¹

- a. Negosiasi, merupakan cara penyelesaian sengketa oleh para pihak sendiri. Jadi para pihak diberi kesempatan untuk menyelesaikan kesempatan itu sendiri tanpa campur tangan dari pihak ketiga.
- b. Mediasi, merupakan cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga yang bersifat netral. Putusan mediasi tidak mengikat para pihak.
- c. Konsiliasi, merupakan cara penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh pihak ketiga yang bersifat netral, untuk berkomunikasi dengan kelompok-kelompok yang bersengketa secara terpisah.
- d. Arbitrase, merupakan cara penyelesaian sengketa yang berbentuk peradilan yang dilaksanakan berdasarkan kehendak serta itikad baik dari para pihak yang berselisih dengan menunjuk hakim yang ditunjuk oleh para pihak.

Pilihan forum diatas merupakan pilihan forum yang mana biasanya sering digunakan oleh pihak yang bersengketa, tetapi yang paling sering digunakan dalam penyelesaian sengketa adalah forum arbitrase. Arbitrase merupakan suatu lembaga yang menggantikan cara kerja pengadilan.

Cara-cara alternative penyelesaian sengketa secara konvensional, dan untuk mengantisipasi pertumbuhan kegiatan *e-commerce* mealui media internet yang sering menimbulkan sengketa, maka haruslah didukung oleh suatu perangkat hukum yang tidak menghambat perkembangan *e-commerce*, yaitu melalui cara

penyelesaian sengketa yang dikenal dengan *Online Dispute Resolution* (ODR) yang mana prosesnya dilakukan dengan menggunakan media internet. Walau ODR tidak terbatas pada bentuk-bentuk APS *offline*, tetapi APS memberikan kategori dalam menggambarkan penyelesaian sengketa dengan menggunakan internet. Semua kategori ini ditetapkan menurut keberadaan dan peran pihak ketiga yang netral, baik tidak ada pihak ketiga (negosiasi), atau ada yang tidak dapat membuat keputusan pada sengketa tersebut (mediasi), atau yang dapat membuat putusan (Arbitrase). Tetapi jika diharuskan bertatap muka (*face to face*) maka dapat dilakukan secara audiovisual melalui *video conferencing*, dimana bentuk dari ODR tersebut antara lain:

a. *Online Negotiation*

Online negotiation ini menawarkan keuntungan berupa:

- 1) Kesederhanaan;
- 2) tidak adanya suatu kebutuhan untuk melakukan perjalanan untuk bertatap muka, dan;
- 3) tidak perlu menyiapkan tempat khusus.

Karena negosiasi online tidak membutuhkan pertemuan secara langsung, hanya dengan menggunakan internet. Dalam negosiasi online dikenal dua macam negosiasi, yaitu:

- a) *Assisted Negotiation*, berbeda dengan mediasi karena tidak ada pihak ketiga, tetapi juga bukan perundingan biasa karena alat-alatnya yang

memerankan fungsi mediator. Peran solusi ini berfungsi untuk

membantu para pihak dalam menilai pilihan mana yang ingin disetujui, dan dengan cara yang sama, sistem lain berfungsi otomatis menanyakan para pihak tentang tujuan dan kepentingan mereka. Hal ini seperti mediator, namun ini bukan mediator tetapi komputer atau pihak ketiga elektronik.

Alat-alat yang digunakan dalam *Assisted Negotiation* terdiri dari:

- i. *Messages board system*.
- ii. Situs yang aman.
- iii. Sarana penyimpanan.
- iv. Alat pengatur *online meeting*.
- v. *Software* untuk mengatur komunikasi.
- vi. Keterlibatan dalam diskusi yang produktif.
- vii. Mengidentifikasi dan menilai solusi potensial dan mencatat persetujuan.

b) *Automated Negotiation*, perbandingan antara tawaran dan kesepakatan persetujuan dijalankan tanpa campur tangan manusia. *Automated Negotiation* adalah bentuk dari *Assisted Negotiation*, dimana para pihak dibantu untuk mencapai kesepakatan, tetapi di sini komputerlah yang menyelesaikan masalah tersebut. Disebut penawaran buta karena semua penawaran masih rahasia, maksudnya tidak dipertemukan pihak lawan sampai mereka mendekati tingkat itu.

- i. Penggugat
- ii. Tergugat

Program *Automated negotiation* ini dirancang secara global maksudnya tidak hanya cara untuk memberikan proses penyelesaian sengketa saja, tetapi juga memberikan alat komunikasi baru yang digunakan untuk menegosiasikan jumlah penyelesaian. Apabila kasus melalui negosiasi ini selesai maka tidak akan ada komunikasi langsung antara para pihak tersebut. Hasil dalam proses *online negotiation* ini bersifat mengikat seperti halnya kontrak lain, jadi apabila satu pihak gagal memenuhinya, maka pihak lain tidak punya remedy lain selain menggunakan cara mediasi dan apabila gagal lagi, maka berlanjut mengajukan gugatan ke badan arbitrase.

Jadi pelaksanaan dalam *online negotiation* ini dilakukan murni menggunakan komputer dengan bantuan internet. Hanya para pihak saja, dengan bantuan teknologi canggih yang sudah diatur.

b. *Online Mediation*

Dalam proses mediasi ini, pihak ketiga yang disetujui oleh para pihak akan melakukan intervensi dalam proses ini dengan kemampuan yang mana nantinya akan membuat keputusan terbatas atau dengan kemampuan yang membuat keputusan guna membantu para pihak untuk mencapai penyelesaian.

2) Tergugat

3) Mediator

Dimana mediator yang telah ditunjuk adalah pihak yang netral, tidak memihak kepada salah satu pihak. Dalam hal ini mediator berusaha membantu dalam penyelesaian sengketa mulai dari tingkat yang murni, dimana mediator hanya sedikit mengintervensi, sampai mediasi dengan cara kasar, dimana mediator mencoba memaksakan suatu penyelesaian bagi para pihak. Mediasi online ini secara global menggambarkan mediasi konvensional pada umumnya, hanya saja berbeda dalam pelaksanaannya. Dimana dalam mediasi online para pihak hanya berhubungan melalui internet dengan memilih salah satu mediator, sedangkan mediasi konvensional para pihak langsung bertemu bertatap muka.

Hasil *online mediation* ini sama seperti hasil *online negotiation*, dari pelaksanaan hingga hasil dari penyelesaian sengketa dilakukan menggunakan internet. Hasil dari mediasi yang sukses menghasilkan penyelesaian di antara para pihak bersifat mengikat para pihak seperti halnya kontrak lain. Tetapi apabila salah satu pihak gagal memenuhinya, maka pihak lain tidak punya remedy lain selain mengajukan gugatan badan arbitrase.

c. *Online Arbitration*

Di online, arbitrase memberikan harapan yang besar untuk penyelesaian sengketa dalam ruang *cyber*, dikarenakan tiga alasan. Pertama, karena kurangnya efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa yang konsensual dan non-adjukatif.

pertentangan antara teritorialitas pengadilan dan karakter global ruang maya (*cyberspace*). Ketiga, arbitrase online merupakan penyelesaian sengketa yang efektif tanpa melihat teritorial.

Arbitrase dan alternative penyelesaian sengketa lainnya yang dilakukan secara online tidak jauh berbeda dari alternative penyelesaian sengketa yang dilakukan secara konvensional, hanya saja berbeda dalam sarana nya, yaitu dengan menggunakan sarana-sarana elektronik dalam pelaksanaannya. Ketentuan dalam *online arbitration*, antara lain:

- 1) Pendaftaran perkara;
- 2) Pemilihan arbiter;
- 3) Penyerahan dokumen-dokumen;
- 4) Permusyawarahan para arbiter dalam hal tribunal arbitrase lebih dari seorang arbiter;
- 5) Pembuatan putusan;
- 6) Pemberitahuan akan adanya putusan;

Kesemua ketentuan tersebut nantinya akan dilakukan secara online. Namun ada beberapa permasalahan yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan arbitrase online, antara lain dalam hal:

- a) Kontrak untuk melakukan arbitrase

Perlunya kontrak dalam online arbitration menimbulkan permasalahan, seperti yang di tafsirkan *Article IV konvensi New York* ayat (1) bahwa keaslian hanya dapat dipenuhi jika kontrak dibubuhkan tanda tangan.

commerce tidak memenuhi persyaratan. Tetapi apabila merujuk pada *UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce* maka kontrak *online arbitration* dapat diakui keabsahannya.

b) Pemilihan Arbiter

Para pihak harus sepakat dalam menunjuk arbiter, dan arbiter yang ditunjuk harus bersifat netral dan independen dari para pihak yang bersengketa.

c) Pemenuhan prinsip prosedur dasar

Karenanya *online arbitration* memiliki durasi waktu yang cepat, maka arbiter harus bertindak dengan tepat dan para pihak harus bekerjasama dalam mencapai keputusan yang cepat.

d) Sifat yang mengikat dan kemampuan pelaksanaan putusan

Keberhasilan *online arbitration* sangat bervariasi, yaitu arbitrase mengikat para pihak yang bersengketa, tetapi keputusan yang tidak mengikat lebih sering dibandingkan yang mengikat. Keberhasilan *online arbitration* yang tidak mengikat karena tidak dibebani dengan syarat-