Urgensi Kontrak Perdagangan E-Commerce dalam Hukum Perjanjian

Salamiah, Ningrum Ambarsari
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin
Email : khairisalamiah140@gmail.com, frdning@gmail.com
Co-Author : Ningrum Ambarsari

Submitted : 31 Agustus 2022
Revised : 19 Januari 2023
Accepted : 19 Januari 2023
Published : 20 Juli 2023

Jurnal Al Adl by Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License. (CC-BY)

Abstract

This study aims to determine the urgency of trade contracts via the Internet (e-commerce) in terms of contract law in Indonesia and the solutions for problems in implementing trade via the Internet (e-commerce). Using normative research methods, it can be concluded: 1. The agreement applies as a law for the parties who make it, meaning that the parties must comply with the agreement they made the same as obeying the law. As stated in 1320 BW, the legal terms of an agreement are essential (urgency), if the terms of the agreement are not fulfilled, then the agreement is considered null and void by law, both conventional and online, as in e-commerce agreements, 2. The presence of the Internet has changed people's perspective on shopping activities, where shopping can be done both conventionally and online through buying and selling platforms on the Internet (e-commerce). However, some things must be considered when shopping online, including additional costs, product quality, digital payments, security, and sending and returning goods. And if there are problems in implementing trade via the Internet (e-commerce), they can be resolved through two events: Litigation and non-Litigation.

Keywords : *urgency, e-commerce, agreement*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui urgensinya kontrak perdagangan melalui internet (e-commerce) ditinjau dari hukum Perjanjian di Indonesia dan solusi serta penyelesaiannya apabila terjadi permasalahan dalam pelaksanaan perdagangan melalui internet (e-commerce). Dengan menggunakan metode penelitian penelitian normatif maka dapat disimpulkan: 1. Perjanjian berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya, artinya para pihak harus menaati perjanjian yang dibuat oleh mereka sama dengan menaati undang-undang. Sebagaimana tersurat dalam 1320 BW maka syarat sahnya suatu perjanjian sangatlah penting (urgensi), bila syarat perjanjian tidak terpenuhi maka perjanjian dianggap batal demi hukum baik yang bersifat konvensional maupun yang online seperti dalam perjanjian e-commerce; 2. Kehadiran internet telah mengubah sudut pandang orang-orang terhadap aktivitas belanja, dimana belanja bisa dilakukan baik secara konvensional maupun online melalui platform jual beli di internet (e-commerce). Akan tetapi ada beberapa yang yang perlu diperhatikan, ketika belanja online, antara lain: biaya tambahan, mutu produk, pembayaran digital, aspek keamanan, proses pengiriman dan pengembalian barang. Dan apabila terjadi permasalahan dalam pelaksanaan perdagangan melalui internet (e-commerce) maka dapat diselesaikannya melalui dua acara, yaitu melalui Litigasi dan non Litigasi.

Kata Kunci : *Urgensi, e-commerce, perjanjian*

PENDAHULUAN

Menurut Pasal 1457 KUHPerdata, akad jual beli adalah suatu akad dimana salah satu pihak berjanji untuk mengalihkan barang yang bersangkutan dan pihak lain berjanji untuk membayar harga yang telah disepakati. Dalam KUHPerdata Pasal 1313, persetujuan didefinisikan sebagai demonstrasi dari di mana setidaknya satu orang mengikatkan diri pada setidaknya satu orang. Jika pembeli dan penjual mencapai kesepakatan, maka terjadilah jual beli. Mengenai persyaratan persetujuan. Peristiwa kesepakatan dan pembelian juga dinyatakan dalam pasal 1458 Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang menyatakan: "Perjanjian dan pembelian dianggap terjadi setelah orang-orang menyepakati barang dan harganya, sekalipun barang itu belum diserahkan dan biayanya belum dibayar".[1]

Sedangkan perdagangan berbasis web (perdagangan online) didefinisikan sebagai pertukaran yang dilakukan melalui web, dengan mana pertemuan yang terhubung menyelesaikan hubungan hukum yang dikomunikasikan melalui suatu kesepahaman atau perjanjian yang berlangsung secara elektronik dan didirikan berdasarkan Pasal 1 butir 17 UU Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) mengacu pada perjanjian elektronik, terutama yang tertuang dalam arsip elektronik atau media elektronik lainnya. Pelaku usaha yang menjual jasa dan produk secara elektronik harus menyampaikan informasi yang lengkap dan benar tentang ketentuan kontrak, produsen, dan barang. E-commerce dapat dipahami dalam beberapa cara, antara lain sebagai berikut:

a) Ada kontrak untuk bisnis;
b) Media elektronik digunakan untuk menandatangani kontrak;
c) Para pihak tidak perlu hadir secara fisik;
d) Perjanjian tersebut terjadi dalam suatu organisasi publik;
e) Framework bersifat terbuka, khususnya melalui web atau WWW;
f) Kontrak berlaku lintas batas negara dan yurisdiksi.[2] .

Seperti yang kita ketahui bersama, sebuah perjajian *e-commerce* memiliki dua partisipan yaitu pembeli, pelanggan dan konsumen yang bertindak sebagai pembeli dan pedagang, atau pelaku bisnis yang melakukan transaksi. Transaksi media internet juga

[1]Ahmad Henry Machsuni & Iwan Krisnadi, Https://Www.Academia.Edu/37130175/Penyelesaian_Sengketa_Pelaksanaan_Jual_Beli_Melalui_E_Commerce Diakses Pada 10 Desember 2022

[2]Ibid

melibatkan pemasok seperti penyedia layanan internet dan bank sebagai mekanisme pembayaran, selain konsumen dan pelaku usaha.

Perlu untuk mengklasifikasikan berbagai jenis e-commerce karena jenis transaksi yang membentuk e-commerce mencakup berbagai subjek. Berikut adalah contoh jenis transaksi yang terjadi dalam e-commerce: [3]

1) Business-to-Business (B2B) Dalam perdagangan yang terjadi antar organisasi, baik pembeli maupun pedagang adalah organisasi dan bukan manusia. Seringkali mereka melakukannya karena mereka sudah saling mengenal dan melakukan akuisisi dan penjualan agar perusahaan dapat beroperasi bersama.
2) Interaksi Business-to-consumer (B2C) yang terjadi antara bisnis dengan pelanggan atau individu. Biasanya pembeli yang mencoba membeli adalah penerima bentuk transaksi ini. Reaksi pelanggan harus direncanakan oleh produsen. Karena sering digunakan oleh publik, maka sistem yang umum digunakan adalah sistem berbasis web.
3) Transaksi konsumen-ke-konsumen (C2C) adalah transaksi di mana dua orang atau lebih saling membeli dan menjual barang.
4) Interaksi konsumen-ke-bisnis (C2B), di mana orang menjual barang ke perusahaan.
5) Perdagangan elektronik Non-Bisnis
6) Perdagangan Elektronik Intrabisnis (Organisasi).

Terdapat banyak jenis transaksi elektronik dalam dunia bisnis, salah satunya adalah perdagangan elektronik yang biasa dikenal dengan *electronic commerce* atau e-com. *E-commerce* dengan demikian disebut bisnis berbasis web, yang dapat diterjemahkan sebagai *e-commerce* secara tata bahasa.[4] Hampir setiap elemen keberadaan manusia mendapat manfaat dari kemajuan teknologi.[5] E-commerce juga dapat dianggap sebagai cara penjualan, perdagangan, atau pembelian langsung yang menggunakan internet dan termasuk situs web yang dapat menyediakan dan memberikan layanan.[6] Solusi e-commerce ini melindungi penyedia PMS, pedagang, dan konsumen saat bertransaksi melalui sistem elektronik. Mereka juga memberikan jaminan dan pemahaman tentang apa artinya bertransaksi menggunakan

[3]Ibid
[4] Onno W Purba, Mengenal E-Commerce, Elek Media Komputindo, Jakarta, 2000, hlm. 2
[5] Man Suparman Sastrawidjaja, *Perjanjian Baku Dalam Aktivitas Dunia Maya Cyberlaw*: Suatu Pengantar, Cetakan I,Jakarta, Elips II, 2002, hal. 14
[6] *http://r- marpaung.tripod.com/ElectronicCommerce.doc* diakses tanggal 12 Januari 2022

sistem elektronik (oleh karena itu disebut PMS).[7] Menurut Mariza Arfina dan Robert Marpaun, transaksi online, atau e-commerce, dapat diartikan sebagai cara membeli, bertransaksi atau menjual secara langsung dengan menggunakan web office, dimana terdapat website yang dapat menyediakan layanan "dapatkan and kirim".[8]

Menurut undang-undang, perubahan pikiran tidak diperbolehkan dalam transaksi, penyelesaian dalam transaksi *e-commerce* terkait erat dengan orang yang melakukan transaksi. Terlepas dari apakah itu transaksi biasa (tradisional) atau transaksi online, kontrak akan diakhiri setelah para pihak melakukan tugasnya masing-masing.[9] Selama transaksi online, berbagai pihak yang terlibat dalam pertukaran berbagi tanggung jawab (kewajiban) atau perjanjian. Transaksi online bisnis-ke-bisnis dan bisnis-ke-konsumen memerlukan setidaknya tiga pihak: pemasok komoditas (penjual), penyedia layanan distribusi (pengemas), dan penyedia layanan pembayaran (bank).[10] Biasanya, di setiap bagian bisnis (penawaran, pembayaran, dan pengiriman), masing-masing mitra membagi tugas sesuai dengan kemampuannya masing-masing.[11] Transaksi antara penjual dan pembeli dilakukan pada saat proses penawaran dan proses persetujuan atas jenis barang yang dibeli. Pembeli menerima konfirmasi bahwa pesanan atau pemilihan barang telah dikonfirmasi oleh penjual, dan penjual menerima persetujuan untuk jenis barang yang dipilih. Sambil menunggu barang sampai atau diantarkan ke alamat pembeli, maka transaksi antara penjual dan pembeli pada tahap persetujuan barang dapat dikatakan selesai sebagian.[12] Dalam transaksi e-commerce, penjual menerima konfirmasi dari bank yang ditunjuk oleh penjual, dan setelah pembeli membayar harga barang yang dipesan, penjual akan memproses atau mengirimkan konfirmasi kepada perusahaan jasa transportasi untuk mengantarkan barang yang dipesan kepada alamat pembeli, karena biasanya bank baru akan menerima permintaan tersebut.[13] Kesepakatan /perjanjian diakhiri atau proses selesai saat penawaran, pembayaran, dan pengiriman produk selesai.

[7] Direktorat Benderal Pajak kementerian keuangan, "E-Commerce di Indonesia Sudah Diatur Dalam UU Perdagangan diakses dari http://www.pajak.go.id/content/e-commerce-diindonesia-sudah-diatur-dalam-uu-perdagangan pada 01 Mei 2017

[8] Dikutip dari *http://r-marpaung.tripod.com/electronic commerce.doc*

[9] Riadi, Muchlisin. (2013). Perdagangan Elektronik (E-Commerce). Diakses pada 12/21/2022, dari *https://www.kajianpustaka.com/2013/04/perdagangan-elektronik-e-commerce.html*

[10] Laudon, Kenneth C, dkk, 2007, Sistem Informasi Manajemen Edisi 10 Buku 2, Salemba Empat, Jakarta.

[11] Suyanto M, 2003, Strategi Periklanan pada e-Commerce Perusahaan Top Dunia, Andi, Yogyakarta.

[12] Subekti, 1990. *Hukum perjanjian*, Jakarta, inter masa cetakan ke-12, hal 26

[13] Salim HA, hukum kontrak: teori dan Teknik penyusunan kontrak, Jakarta: sinar.

RUMUSAN MASALAH

1) Seberapa urgen kontrak jual beli menggunakan internet (e-commerce) dalam hukum kontrak di Indonesia?
2) Apa solusinya jika timbul masalah dalam pelaksanaan perdagangan melalui internet (e-commerce)?

METODE PENELITIAN

Sesuai dengan pertanyaan penelitian, penulis menggunakan metode penelitian hukum normatif. Penelitian hukum yang menetapkan norma hukum disebut penelitian hukum normatif. Dalam hal asas, aturan, hukum dan peraturan, serta keputusan pengadilan, perjanjian dan doktrin.[14]

PEMBAHASAN

1. Urgensi Kontrak Perdagangan Melalui Internet (*E-Commerce*) ditinjau dari Hukum Perjanjian di Indonesia

Berdasarkan Pasal 20 UU ITE No. 11 Tahun 2008 menyatakan bahwa transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran perdagangan dari pengirim telah diterima dan disetujui oleh penerima (ayat 1). Persetujuan penawaran harus disertai dengan pernyataan penerimaan secara elektronik (ayat 2). Menurut Pasal 20 UU ITE, pada saat terjadi kesepakatan, penawaran yang dilakukan oleh pengirim harus diterima dan disetujui oleh penerima, dan kesepakatan tersebut harus dinyatakan dalam bentuk pernyataan penerimaan secara elektronik..

Dalam kesepakatan umum tersebut diatur tahapan pelaksanaan transaksi elektronik. Pelaksanaan transaksi jual beli secara elektronik akan dilakukan secara bertahap sebagai berikut: [15]

1) Penawaran yang dilakukan oleh penjual atau pelaku bisnis di situs internet. Pemasok atau pelaku bisnis menyediakan etalase yang menyimpan katalog produk dan layanan yang akan ditawarkan. Pengunjung situs web pedagang dapat melihat produk yang

[14] Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad,(2010), *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Hukum Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010, hal. 34.

[15] Zulkifli Damalik. *Kekuatan Hukum Transaksi Jual-Beli Secara Online (e-commerce). Ringkasan Skripsi*.Universitas Simalungun. Pamatangsiantar. 2012, hlm. 14- 15

dijual pedagang tersebut. Memberikan penawaran multimedia di internet hanya dimungkinkan dengan membuat situs web yang menampilkan penawaran online.

2) Penerimaan, tergantung pada penawaran, dimungkinkan. Penerimaan dilakukan melalui email jika penawaran dilakukan melalui alamat email, karena penawaran hanya ditujukan ke alamat email tertentu, oleh karena itu hanya pemilik email yang dituju.

   a) Pembayaran dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung, misalnya melalui Internet, namun tetap tunduk pada sistem keuangan nasional (yaitu sistem keuangan daerah). Metode pembayaran dapat dikategorikan sebagai berikut: Transaksi menggunakan ATM

   b) Pembayaran antara dua pihak tanpa menggunakan perantara

   c) Pembayaran pihak ketiga, biasanya melalui mekanisme pembayaran debit, kredit atau cek masuk.

3) Pengiriman mengacu pada proses di mana penjual mengirimkan produk ke pelanggan setelah pembayaran. Dalam hal ini, pembeli berhak atas produk tersebut. Sebenarnya, barang-barang yang tercakup dalam kontrak diserahkan oleh pedagang kepada konsumen dengan ongkos angkut yang disepakati antara pedagang dan pembeli. Seperti yang dikemukakan oleh Onno W. Purbo dan Arif Wahyudi, pada dasarnya terdapat lima tahapan rasional interaksi transaksional dalam bisnis online, yaitu:[16]

   a) Temukan. Saat ini, pelanggan tahu persis barang apa yang dia inginkan. Ada berbagai strategi yang bisa digunakan, terutama metode *tracking* dan *reading*. Pelanggan memasukkan kata kunci dari produk yang mereka inginkan di kotak pencarian, dan mereka bisa mendapatkan produk yang mereka inginkan melalui pencarian tersebut. Baca dengan seksama, ini menyediakan menu dengan banyak item yang tersedia.

   b) Eksplorasi: Setelah memilih jenis barang yang ideal, Anda akan menemukan data yang lebih jelas tentang barang yang dipilih, termasuk data barang penting (seperti harga dan gambar barang), nilai cabang barang yang diperoleh melalui

[16] Onno W. Purbo dan Arif Wahyudi dalam Zein. Yahya Ahmad., 2009, *Kontrak Electronic & Penyelesaian Sengketa Bisnis E-commerce dalam transaksi Nasional & Internasional*, Mandar Maju, Bandung. hlm. 54-55

survei rutin barang tersebut yang disusun oleh pembeli barang (apakah barang ini bagus, memadai, atau paling tidak mengecewakan), detail barang (cek barang), dan barang terkait lainnya. Jika Anda melihat item yang sesuai dengan kriteria Anda, harap tambahkan ke keranjang Anda.

c) Pilih itu; mirip dengan toko sebelumnya, keranjang akan menyimpan barang-barang terbaik terlebih dahulu sampai siap untuk dilihat dan dihapus atau disimpan ke daftar belanja Anda untuk nanti.

d) Membelinya. Prosedur gudang dilakukan setelah semua langkah sebelumnya telah selesai. Pada tahap ini, setelah mengisi formulir yang disediakan oleh merchant, maka transaksi pembayaran sudah selesai. Pedagang tidak akan menagih kartu kredit Anda untuk pembayaran sampai kami menyelesaikan proses pengiriman pesanan.

e) Kirimkan; setelah transaksi selesai, Merchart akan mengirimkan email lain yang menginformasikan kepada Anda bahwa produk telah dikirimkan. [17]

Kitab Undang-undang Hukum Perdata Indonesia mensyaratkan agar semua perjanjian antara para pihak memenuhi syarat sahnya perjanjian itu. Peraturan tersebut juga membatasi hak dan kewajiban perkumpulan, sehingga kepatuhan terhadap syarat sahnya perjanjian itu perlu dan harus dipenuhi. Jika masalah atau konflik muncul di masa depan, mereka dapat diselesaikan melalui kesepakatan.[18] Menurut Pasal 1320 KUH Perdata, pemenuhan syarat sahnya perjanjian dan kontrak tidak lepas dari kegiatan komersial termasuk e-commerce. Pasal 1338 ayat 1 menyatakan: "Setiap perjanjian yang dibuat mengikat kedua belah pihak secara hukum". Oleh karena itu, meskipun tidak ada pengaturan tertulis dalam perjanjian dalam e-commerce, selama ditandatangani menurut undang-undang atau sesuai dengan ketentuan perjanjian yang sah, tetap mengikat. [19]

Perjanjian berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuat perjanjian, artinya kedua belah pihak harus mentaati perjanjian itu seolah-olah suatu undang-undang.[20] Jika seseorang mencabut atau melanggar perjanjian tanpa persetujuan bersama, maka hal tersebut dianggap tidak sah dan akan menimbulkan akibat hukum berupa sanksi hukum. Hal ini karena pentingnya (urgensi) persyaratan hukum kontrak; perjanjian tradisional dan

[17] Ibid

[18] R. Subekti, 1985, Aneka Perjanjian, Bandung, 2003, PT. Pradnya Paramita, Jakarta, hal 59

[19] Lia Sautunninda, 2008, Jual Beli melalui Internet (E-Commerce) kajian menurut buku III KUH Perdata dan Undang-Undang informasi dan Elektronik, Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala.

[20] Subekti, Hukum Perjanjian. Cetakan 14. P.T Internusa. Jakarta, 1992.

perjanjian online (seperti perjanjian e-commerce) dinyatakan batal jika ketentuannya tidak dipatuhi. Pasal 1320 KUH Perdata menyatakan bahwa empat syarat harus dipenuhi agar suatu perjanjian menjadi sah. Kesepakatan yang saling mengikat antara para pihak; kemampuan untuk membangun konsensus; objek; dan tujuan yang sah adalah empat prasyarat hukum dari sebuah perjanjian. [21] Karena e-commerce adalah bentuk perdagangan baru yang tidak mempertemukan penjual dan pembeli, sulit untuk mengatakan kapan kedua pihak akan mencapai kesepakatan. Selain itu, fakta bahwa baik penjual maupun pembeli tidak bertemu secara langsung mempertanyakan kompetensi hukum mereka. Oleh karena itu, sulit untuk menentukan apakah para pihak memiliki kapasitas perilaku perdata.

Secara umum, cara terbaik untuk menghadapi skenario ini adalah pelaku usaha memposting informasi tentang usia pelanggan atau siapa yang diizinkan untuk mengunjungi situs web di situs web mereka. Mereka dapat memasukkan informasi seperti KTP atau nomor paspor saat mendaftarkan informasi pribadi pelanggan, yang dimaksudkan untuk memastikan kapasitas pelanggan untuk bertransaksi. [22]

Adapun alasan hukum, ini juga menjadi perhatian perusahaan perdagangan online. Karena legalitas tidak melanggar kesusilaan dan ketertiban umum. Masalahnya adalah begitu banyak jenis barang yang diperdagangkan di Internet, beberapa barang dapat diperdagangkan di suatu negara, tetapi beberapa barang tidak dapat diperdagangkan di negara tertentu. Untuk mengatasinya, Indonesia dapat mengeluarkan peraturan pelarangan perdagangan produk berdasarkan standar hukum positif, atau negara harus membuat perjanjian untuk mengatur barang yang dapat diperdagangkan di dunia maya.[23]

Perusahaan bisnis web atau akun internet yang menawarkan toko online sangat mudah diatur dibandingkan dengan mendirikan bisnis dunia nyata, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak ada organisasi yang dapat mengesahkan keaslian toko online. Demikian pula, mendirikan organisasi memerlukan persetujuan pejabat/pejabat yang berwenang. Namun untuk mendirikan atau mengembangkan toko berbasis Internet di Internet, hanya perlu menyewa ruang Internet dan membentuk situs web toko berbasis Internet bersama dengan penyedia akses Internet (ISP), sehingga toko berbasis Internet ini dapat digunakan sebagai toko fisik. [24]

[21] Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW), Pasal 1320
[22] Opcit Ahmad Henry Machsuni & Iwan Krisnadi,
[23] Opcit Ahmad Henry Machsuni & Iwan Krisnadi,
[24] Ibid

Kesederhanaan yang dapat diciptakan oleh bisnis internet adalah hal yang dipedulikan oleh pelanggan yang membeli dari situs-situs ini. Kasus penipuan konsumen meroket, seperti transaksi internet palsu, pencurian nomor kartu kredit, dan lainnya. Masalah ini dapat diselesaikan dengan menyiapkan entitas untuk memantau keefektifan bisnis online dan memberi mereka izin untuk beroperasi.[25]

Isu keamanan dalam transaksi online terkait dengan jaminan kepastian hukum. Pertumbuhan penjualan internet diyakini memiliki efek positif dan negatif. Keuntungan melakukan transaksi online melalui jaringan online adalah dapat memperluas peran dan fungsi transaksi, sekaligus meningkatkan efisiensi. Dampak negatifnya adalah masalah keamanan dalam transaksi perantara e-commerce, yang secara hukum juga terkait dengan jaminan kepastian hukum. Pertimbangan keamanan dalam hal ini meliputi kerahasiaan pesan, seperti terjaminnya keutuhan pesan di tangan penerima, validitas pelaku transaksi, dan keaslian pesan sehingga dapat dijadikan sebagai barang bukti. [26]

Kehadiran konsumen tidak terlihat jelas. Mengingat transaksi tersebut dilakukan di dunia maya, maka pihak yang melakukan transaksi tersebut dapat merupakan pihak yang tidak memiliki kuasa hukum untuk menggugat. Misalnya, kapan pelanggan virtual dapat diidentifikasi jika konsumen melakukan pembelian dalam parameter transaksi, atau jika ada kesepakatan antara kedua pihak? [27]

Keragaman mengikat para pihak sehubungan dengan hukum yang berlaku dan yurisdiksi hukum. Hukum dan yurisdiksi yang ada mengikat Perusahaan atau kedua belah pihak dalam transaksi. Meskipun beberapa persyaratan mungkin berlaku di dunia maya, undang-undang dan peraturan khusus untuk dunia maya tidak berlaku jika salah satu pihak meyakini bahwa transaksi terjadi di dunia maya. [28]

2. Solusi dan Penyelesaian Apabila Terjadi Permasalahan dalam Pelaksanaan Perdagangan Melalui Internet *(E-Commerce)*

Secara umum, perjanjian konvensional maupun perjanjian bisnis online (kadang disebut sebagai e-commerce) terkait erat dengan berbagai kesulitan atau konflik yang sudah ada sebelumnya. Dalam kontrak e-commerce yang dikelola melalui situs web, email, atau obrolan, jika timbul ketidaksepakatan di antara para pihak, biasanya tidak ada penyelesaian

[25] Ibid
[26] Ibid
[27] Ibid
[28] Ibid

yang ditentukan sebelumnya seperti yang ditunjukkan dalam perjanjian tertulis. Para pihak dapat memilih teknik penyelesaian dari dua metode penyelesaian yang tersedia.[29]

Ketentuan di atas pada dasarnya sama dengan ketentuan Hukum Perdata, ada dua (dua) cara penyelesaian sengketa yaitu litigasi dan non litigasi, dan para pihak sendiri yang memilih cara penyelesaiannya. -proses pengadilan.

a) Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan (non litigasi)

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang mendefinisikan arbitrase dalam Pasal 1 ayat 1, sebagai "Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan biasa". Berdasarkan kesepakatan arbitrase yang dicapai secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa". [30]

b) Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan (litigasi)

Pasal 38 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan bahwa permasalahan yang berkaitan dengan perdagangan elektronik harus diselesaikan melalui pengadilan:

1. Setiap orang dapat menggugat badan yang menguasai sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi untuk menimbulkan kerugian.
2. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, masyarakat dapat melakukan upaya hukum atas nama badan penyelenggara sistem telematika dan/atau menggunakan teknologi informasi yang merugikan kepentingan umum.[31]

Berdasarkan ketentuan tersebut, siapapun yang merasa dirugikan dapat menggugat setiap entitas yang menyelenggarakan atau menggunakan media online dalam perdagangan elektronik. Bahkan memungkinkan masyarakat untuk mengajukan gugatan class action terhadap pihak yang mengatur atau menggunakan media online dalam e-commerce.

Pasal 39(1) juga menjelaskan mekanisme likuidasi dan peraturan perundang-undangan yang akan digunakan. Sesuai dengan hal tersebut di atas, tata cara penyelesaian sengketa dalam perkara perdata melalui pengadilan yaitu HIR/Rbg, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal litigasi, penggugat harus menyatakan bahwa

[29] Lottung Panangian Sianturi, Lex Privatum, Vol. III/No. 2/Apr-Jun/2015 86 Kontrak Perdagangan Melalui Internet (Elektronik Commerce) Ditinjau Dari Hukum Perjanjian

[30] Ibid

[31] Ibid

kasus tersebut telah dirujuk ke otoritas pengadilan yang kompeten yang mengadili kasus tersebut. Dalam Hukum Acara Perdata, ada dua jenis wewenang/otoritas peradilan:[32]

1) Wewenang mutlak/absolut (kompentensi absolut)

   Kewenangan mutlak mengacu pada pembagian kekuasaan antara organisasi peradilan dengan memperhatikan yurisdiksi hakim (attributie van rechtsmacht) dari sudut pandang jenis peradilan. Dengan kata lain, kekuasaan absolut adalah jawaban atas mana pengadilan berwenang untuk mengadili masalah-masalah yang disengketakan. Contoh: Pengadilan Negeri, Pengadilan Agama dan Pengadilan Militer.

2) Wewenang Relatif (Kompentensi Relatif)

   Tidak persis sama dengan kewenangan umum yang mengatur pembagian kewenangan di antara pengadilan sejenis (seperti Pengadilan Negeri atau Pengadilan Negeri Bitung)? Menurut konsep ini, yang berwenang adalah pengadilan tempat terdakwa hadir. Aturan ini disebut "Actor Sewquitur Forum Rei" dalam bahasa Latin. [33]

Karena munculnya internet, sikap orang terhadap belanja telah berubah. Karena perdagangan online memiliki banyak tahapan, belanja harus tersedia di mana-mana. Dengan pembaruan berkelanjutan dari sistem e-commerce, sekarang mudah untuk membeli semuanya.

Selain ketersediaan produk, sejumlah besar perusahaan e-commerce di Indonesia juga fokus pada antarmuka pengguna dan kenyamanan pembayaran. Namun, beberapa kendala masih bisa muncul saat berbelanja online, seperti:

1) Biaya Tambahan.

   Salah satu alasan banyak orang membeli secara online adalah karena biaya produk dapat dibandingkan dan diidentifikasi secara instan. Calon pembeli dapat mengambil keputusan secara instan karena sudah mengetahui harga pasti dari produk tersebut, sehingga tidak perlu bertanya kepada penjual. Namun, kemudahan ini juga menimbulkan masalah. Pasalnya, listing yang sebelumnya murah tiba-tiba menjadi mahal saat calon pembeli membayar. Kenaikan harga ini disebabkan berbagai tambahan yang tidak termasuk dalam harga awal.

   Pastikan komponen biaya berdasarkan pilihan Anda sesuai dengan angka harga yang diberikan saat Anda memilih produk yang relevan dari keranjang belanja untuk mengatasi masalah ini. Ini karena komponen biaya keranjang opsional disertakan secara otomatis. Misalnya, bagian asuransi pengiriman tentu saja bisa ditolak.

[32] Ibid
[33] Ibid

2) Kualitas Produk

Kualitas yang buruk sering dikaitkan dengan belanja online. Alasan yang mendasar adalah penjual tidak memperhatikan bentuk fisik dari produk yang dipilih. Karena kurangnya komunikasi di dunia maya, calon pembeli tidak dapat melakukan pengecekan kualitas terhadap produk terkait. Masalah ini telah merusak kredibilitas program belanja online dalam beberapa tahun terakhir. Namun, seiring kemajuan teknologi, bisnis perlu memastikan bahwa kualitas penjualan mereka memenuhi ekspektasi yang ditentukan oleh citra visual di toko digital. Meski begitu, tidak ada salahnya untuk fokus pada kualitas barang dagangan.

Hal ini dapat dilakukan dengan cara:

a) Mengutamakan barang dengan foto selengkap mungkin sehingga dapat dinilai kecocokan dan kondisi produk secara keseluruhan.

b) Langkah selanjutnya adalah meminta lebih banyak nuansa kepada penjual yang harus Anda ketahui.

c) Tahap ketiga adalah evaluasi survei terhadap beberapa konsumen yang baru saja membeli produk yang bersangkutan.

3) Pembayaran elektronik

Saat ini, kerangka pembayaran belanja berbasis jaringan sedang ditingkatkan secara bertahap, dan diharapkan dapat menyelesaikan pembayaran melalui pengiriman uang ATM (Anjungan Tunai Mandiri). Banyak pengecer online sekarang menerima kartu debit dan dompet digital, membentuk ekosistem yang semakin beragam. Namun, bahkan sistem yang paling kompleks pun membuat kesalahan dari waktu ke waktu. Masalah ini biasanya disebabkan oleh salah satu dari dua faktor: non-teknis atau teknis. Contoh elemen teknis adalah koneksi internet yang buruk. Sistem situs pembayaran yang diselesaikan sebagian mungkin merupakan faktor teknis. Misalnya, tidak ada tombol atau panel konfirmasi untuk membatalkan pembayaran. Sedangkan faktor non teknis lebih mementingkan kecermatan pada proses checkout bagi calon pembeli. Misalnya, hati-hati untuk memeriksa bahwa biaya nominal yang dibayarkan sesuai dengan tagihan. Jika demikian, solusi untuk potensi masalah pembayaran digital adalah dengan memeriksa kembali tagihan Anda dan memeriksa kembali status koneksi internet Anda sebelum memproses pembayaran.

4) Keamanan

Banyak konsumen yang ragu untuk berbelanja online karena khawatir dengan keamanan transaksinya. Ini karena organisasi jahat mengeksploitasi kancah ritel Internet untuk aktivitas ilegal seperti pemerasan.

Jawaban atas pertanyaan ini adalah sebagai berikut:

a) Langkah pertama adalah menentukan legitimasi penjual. Reputasi seseorang ditunjukkan dengan jumlah bintang yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi dirinya. Sebagian besar sistem *e-commerce* memberi penjual peringkat satu hingga lima bintang yang dapat digunakan pembeli untuk menilai penjual. Semakin tinggi peringkat bintang penjual, semakin baik kondisi penjual.

b) Pilihan lainnya adalah meneliti sejarah penjual secara menyeluruh di internet. Jejak digital itu bisa dilihat di saluran media sosial yang tepat.

5) Komponen lain dari belanja online yang memengaruhi orang adalah pengiriman. Pelanggan khawatir apakah barang yang diminta akan dikirimkan tepat waktu, atau lebih buruk lagi, apakah pesanan tidak akan pernah sampai ke tujuan. Masalah seperti itu dapat diatasi dengan terus-menerus memeriksa sistem pelacakan platform e-niaga dan penyedia pengiriman yang relevan. Dengan melacak kemajuan pengiriman barang Anda, Anda dapat dengan cepat mengidentifikasi dan mengambil tindakan ketika pengiriman tidak sampai ke tujuan yang dituju.

6) Pengembalian.

Bahkan setelah menerima barang yang diminta, masalahnya tidak hilang. Terkadang barang yang Anda cari tidak sesuai dengan yang ditampilkan di etalase toko online. Jika ditentukan, pembeli dapat memperoleh kembali uang transaksi dari penjual, atau mengembalikan barang yang rusak untuk barang pengganti. Saat Anda memesan secara online dari situs *e-commerce* terkemuka, proses pengembalian biasanya diatur dengan baik. Namun, beberapa pedagang online memiliki proses pengembalian yang lebih rumit dan memakan waktu dibandingkan yang lain. Hal ini memastikan bahwa proses pengembalian produk tidak menimbulkan masalah baru yang perlu ditangani.

a) Kuitansi adalah elemen pertama yang dikonfirmasi, kuitansi pembelian adalah catatan kunci dari transaksi di toko yang bersangkutan.

b) Selanjutnya, alasan pengembalian harus dijelaskan secara menyeluruh dan logis.

c) Terakhir, barang harus dikembalikan dalam jangka waktu tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nadya, dapat disimpulkan bahwa enam faktor berikut harus dipertimbangkan dalam belanja online: harga atau biaya tambahan, kualitas produk, opsi pembayaran digital, keamanan, proses pengiriman dan pengembalian.

Pada umumnya saat berbelanja online (melalui e-commerce), Anda perlu berhati-hati karena apa yang ditampilkan, dipesan, dan diantarkan bisa saja tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Ini berarti pembeli dapat mengembalikan barang dengan kondisi yang sama seperti jika terjadi kesalahan pengiriman, misalnya jika warna hitam yang diminta diubah menjadi merah. Namun, hal ini membuat pelanggan terikat, terutama jika barang yang dikembalikan adalah warna atau model yang sudah tidak diproduksi lagi. Harus menunggu produksi produk dan model yang setara.

Secara umum, perjanjian tradisional, terutama perjanjian perdagangan *e-commerce*, terkait erat dengan beberapa tantangan atau kontroversi yang ada. Diakui, kegagalan untuk mematuhi ketentuan perjanjian sering disebut sebagai pelanggaran kontrak.[34]

Perjanjian bisnis berbasis web yang diadakan oleh pihak-pihak yang bertempat tinggal atau menjadi penduduk Indonesia harus mengikuti pedoman yang berlaku di Indonesia jika menyangkut masalah tersebut.[35] Di Indonesia, ada dua cara untuk menyelesaikan sengketa perdata: penyelesaian di luar pengadilan (melalui negosiasi, mediasi, konsiliasi, arbitrasi dan penyelesaian hukum) dan penyelesaian melalui pengadilan. Pasal 39 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) mengatur penyelesaian sengketa yang timbul dalam transaksi elektronik (e-commerce).

1) Perkara perdata ditangani menurut ketentuan undang-undang.
2) Selain penyelesaian perkara perdata sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak juga dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ketentuan di atas pada dasarnya sama dengan ketentuan Hukum Perdata, ada 2 (dua) prosedur penyelesaian konflik, litigasi dan non litigasi, para pihak memilih sendiri cara penyelesaiannya, antara lain litigasi dan non litigasi melalui proses atau prosedur pengadilan.

Legalitas kontrak e-commerce (online contract/electronic contract) dan kekuatan bukti kontrak dalam kasus sengketa merupakan dua isu yang muncul selama implementasi e-commerce. Tunduk pada hal tersebut di atas, sesuai dengan peraturan perundang-undangan

[34] Indyo Pramono, 2001. Revolusi Dunia Bisnis Indonesia Melalui E-Commerce Dan E-Business: Bagaimana Solusi Hukumnya?, Yogyakarta, Jurnal Hukum UII No.16 Vol 8 Maret 2001, Hal-4

[35] Dikdik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom, Op Cit, hal.172-171

yang berlaku, khususnya tata cara HIR/Rbg untuk menyelesaikan sengketa perdata melalui pengadilan.

PENUTUP

Kesimpulan

Perjanjian berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuat perjanjian, artinya kedua belah pihak harus mentaati perjanjian itu seolah-olah suatu undang-undang. Jika seseorang melanggar perjanjian atau mengundurkan diri tanpa persetujuan kedua belah pihak, maka dianggap tidak sah dan akan dikenakan akibat hukum terutama sanksi hukum. Hal ini dikarenakan pentingnya (urgensi) syarat sahnya perjanjian tersebut, apabila syarat-syarat perjanjian tersebut tidak diikuti, maka perjanjian baik konvensional maupun online seperti perjanjian e-commerce dianggap tidak sah.

Karena popularitas Internet, sikap pembelian masyarakat telah berubah. Dengan banyaknya platform jual beli di internet, sekarang berbelanja di mana saja bisa dilakukan dan semua barang lebih mudah diakses karena perusahaan e-commerce terus meningkatkan layanan di platform mereka. Namun, saat berbelanja online, berbagai faktor perlu dipertimbangkan seperti kenaikan biaya, kualitas produk, pembayaran digital, masalah keamanan, serta prosedur pengiriman dan pengembalian produk. Dalam dunia usaha, jika timbul masalah dengan konstruksi melalui Internet (e-commerce), hukum dapat menyelesaikannya dengan dua cara: litigasi dan di luar pengadilan.

Saran

Dalam melakukan pembelian barang melalui internet *(e-commerce)* pada prinsipnya harus berhati-hati dan memperhatikan perjanjian yang ditawarkan oleh *platform online.* Karena jika perjanjian ternyata tidak memenuhi pasal 1320, terkait syarat sahnya perjanjian maka di belakang hari Ketika barang yang datang tidak sesuai *ekspektasi* (harapan konsumen) maka gugatan yang kita lakukan hanya sia-sia karena cacat hukum.

Penyelesaian sengketa e-commerce sebaiknya selesaikan melalui jalur non litigasi sebagaimana yang tersurat dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 karena lebih mempersingkat waktu dibandingkan melalui jalur litigasi. Ketika mekanisme jalur ltigasi yang ditempuh maka lebih memberikan kepuasan kepada para pihak.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Damalik, Zulkifli. *Kekuatan Hukum Transaksi Jual-Beli Secara Online (e-commerce). Ringkasan Skripsi*.Universitas Simalungun. Pamatangsiantar. 2012

Dikdik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom, Op Cit, hal.172-171

Halim Barkatullah, Abdul. 2018, Hukum Transaksi Elektronik,CV. Hikam Media Utama, Bandung

Laudon, Kenneth C, dkk, 2007, Sistem Informasi Manajemen Edisi 10 Buku 2, Salemba Empat, Jakarta.

Miru, Ahmadi. 2007, Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada. 2007.

Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar)

Onno W. Purbo dan Arif Wahyudi dalam Zein. Yahya Ahmad., 2009, *Kontrak Electronic & Penyelesaian Sengketa Bisnis E-commerce dalam transaksi Nasional & Internasional*, Mandar Maju, Bandung

Onno W Purba, Mengenal E-Commerce, Elek Media Komputindo, Jakarta, 2000, hlm.2
Omar Kantaatmadja, Mieke. Cyberlaw. Jakarta: Elips. 2002.

Rahardjo, Handri. Hukum Perjanjian di Indonesia. Jakarta: Pustaka Yustisia. 2009.

R. Subekti, 1985, Aneka Perjanjian, Bandung, 2003, PT. Pradnya Paramita, Jakarta, hal 59

Raharjo, Agus. Cybercrime: Pemahaman dan Upaya Kejahatan Berteknologi, Cetakan I, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2002, hal 1.

Sastrawidjaja, Man Suparman. *Perjanjian Baku Dalam Aktivitas Dunia Maya Cyberlaw*: Suatu Pengantar, Cetakan I,Jakarta, Elips II, 2002, hal. 14

Suyanto M, 2003, Strategi Periklanan pada e-Commerce Perusahaan Top Dunia, Andi, Yogyakarta.

Subekti, 1990. *Hukum perjanjian*, Jakarta, inter masa cetakan ke-12, hal 26

Salim HA, hukum kontrak: teori dan Teknik penyusunan kontrak, Jakarta: sinar.

Subekti, Hukum Perjanjian. Cetakan 14. P.T Internusa. Jakarta, 1992.

Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi & Transaksi Elektronik

Jurnal

ISSN: 2338 - 4794 Vol.6. No. 2 Mei-Agustus 2018 E-Commerce: Studi Tentang Belanja Online Di Indonesia Wiwik Rachmarwi e-mail: rachmarwi@gmail.com, wiwikrachmarwi@unkris.ac.id

Jurnal Penelitian Hukum DE JURE, ISSN 1410-5632 Vol. 19 No. 4, Desember 2019: 503-516

Lottung Panangian Sianturi, Lex Privatum, Vol. III/No. 2/Apr-Jun/2015 86 Kontrak Perdagangan Melalui Internet (Elektronik Commerce) Ditinjau Dari Hukum Perjanjian

M. R. Anjani, and B. Santoso, "Urgensi Rekonstruksi Hukum E-Commerce Di Indonesia," *LAW REFORM*, vol. 14, no. 1, pp. 89-103, Mar. 2018. https://doi.org/10.14710/lr.v14i1.20239

SALAM; Jurnal Sosial & Budaya Syar-i FSH UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Vol. 6 No. 3 (2019), pp.223-238, DOI: 10.15408/sjsbs.v6i3.11531 ---------- ---------- 223 Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdataan ∗ (Implementation of the Sale and Purchase Agreement Through the Internet (E-Commerce) Judging from the Aspects of Civil Law)

Riadi, Muchlisin. (2013). Perdagangan Elektronik (E-Commerce). Diakses pada 12/21/2022, dari *https://www.kajianpustaka.com/2013/04/perdagangan-elektronik-e-commerce.html*

Sautunninda, Lia. 2008, Jual Beli melalui Internet (E-Commerce) kajian menurut buku III KUH Perdata dan Undang-Undang informasi dan Elektronik, Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala.

Pramono, Indyo . 2001. Revolusi Dunia Bisnis Indonesia Melalui E-Commerce Dan E-Business: Bagaimana Solusi Hukumnya?, Yogyakarta, Jurnal Hukum UII No.16 Vol 8 Maret 2001, Hal-4

Internet

http://r-marpaung.tripod.com/ElectronicCommerce.doc diakses tanggal 12 Januari 2022

https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/7835 diakses tanggal 12 Desember 2022

https://ejournal.balitbangham.go.id/index.php/dejure/article/view/662 diakses tanggal 12 Desenber 2022

Direktorat Benderal Pajak kementerian keuangan, "E-Commerce di Indonesia Sudah Diatur Dalam UU Perdagangan diakses dari https://www.pajak.go.id/content/e-commerce-diindonesia-sudah-diatur-dalam-uu-perdagangan pada 01 Mei 2017 diakses tanggal 20 Desember 2022

http://r-marpaung.tripod.com/electronic commerce.doc diakses tanggal 20 Desember 2022