
Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Jual Beli *Online*

Author:

Rahmadany¹
Yusriana²

Affiliation:

^{1,2)}Fakultas Hukum
Universitas Amir Hamzah
Medan

Corresponding email

danyrahma993@gmail.com

Histori Naskah:

Submit: 25-Jul-2023

Accepted: 26-Jul-2023

Published: 29-Jul-2023



This is an Creative Commons License
This work is licensed under a Creative
Commons Attribution-
NonCommercial 4.0 International
License

Abstrak:

Di dalam setiap pekerjaan timbal-balik selalu ada dua macam subjek hukum, yang masing-masing subjek hukum tersebut mempunyai hak dan kewajiban secara bertimbal balik dalam pelaksanaan perjanjian yang mereka perbuat. apabila salah satu pihak tidak melaksanakan apa yang di perjanjikan, atau lebih jelas apa yang merupakan kewajiban menurut perjanjian apa yang mereka perbuat, maka dikatakan bahwa pihak tersebut *wanprestasi*, yang artinya tidak memenuhi prestasi yang di perjanjikan dalam perjanjian. Penulisan ini bertujuan untuk memahami penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, khususnya dalam jula beli *online*. Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah menggunakan metode penelitian hukum normatif. Berdasarkan banyak terjadi sengketa konsumen, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *Wanprestasi* kebanyakan dilakukan oleh pelaku usaha, jika pelaku usaha melakukan *wanprestasi* misalnya saja dalam pengiriman barang yang mengalami keterlambatan waktu sampai ketangan konsumen. Sebagai konsumen dapat menghubungi kembali pihak pelaku usaha untuk mengkonfirmasi keberadaan barang yang dibelinya akan tetapi pelaku usaha dengan sengaja tidak memenuhi kewajibannya, hal ini dapat dikatagorikan sebagai *wanprestasi* atau penipuan.

Kata Kunci : Penyelesaian Sengketa, Konsumen, Jual Beli *Online*.

Pendahuluan

Dengan semakin berkembangnya transaksi jual beli melalui fasilitas internet saat ini, ternyata membawa semakin banyak orang yang ingin mencoba berjual-beli melalui fasilitas internet, mungkin sebagai penjual barang atau pun sebagai pembeli. Mereka para pelaku jual beli melalui fasilitas internet, baik penjual maupun pembeli tentunya menginginkan proses transaksi yang aman dan nyaman bagi kedua belah pihak. Namun dimana ada peluang disitu pula pasti ada pihak-pihak tak bertanggung jawab yang ingin memanfaatkan celah ketidak tahuan para pelaku jual beli melalui fasilitas internet. Disini para pelaku jual beli melalui fasilitas internet semakin dituntut untuk mengetahui lebih dalam mengenai proses, resiko serta keamanan dari sebuah transaksi jual beli melalui fasilitas internet. Disini lain, saat ini jenis transaksi jual beli melalui fasilitas internet juga semakin beragam mulai dari jenis konvensional dimana pembeli dan penjual harus betatap muka dalam melakukan proses transaksi hingga yang menggunakan proses transaksi otomotif tanpa harus bertatap muka.

Studi Literatur

Konsiliasi adalah proses sengketa konsumen di luar pengadilan yang penanganan penyelesaian sengketanya diserahkan sepenuhnya kepada pihak yang bersengketa.

Mediasi adalah penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga sebagai penengah atau penyelesaian sengketa secara menengah yang dinamakan sebagai mediator atau orang yang yang dijadikan penengah.

Menurut Direktorat Perlindungan Konsumen, mediasi adalah peroses penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di BPSK, dimana majelis bertindak aktif sebagai penasehat bagi kedua belah pihak, akan tetapi penyelesaian sengketa tetap berada pada pihak-pihak yang bersengketa.

Arbitrase menurut Pasal 1ayat (1) undang-undang No. 30 Tahun 1999 adalah penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Dengan bantuan arbitrase yang ditunjuk oleh para pihak sesuai bidangnya. Di Indonesia telah ada lembaga khusus Arbitrase yaitu badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI).

Metode Penelitian

Pada penulisan ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif dengan mengkaji, menguji dan menelaah seputar pembahasan penyelesaian sengketa konsumen apabila terjadi kerugian dalam jual beli *online*. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa jenis pendekatan, seperti pendekatan Undang-Undang (*Statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*) dan pendekatan secara komparatif. Penelitian ini menggunakan data penelitian pustaka untuk memperoleh data sekunder.

Hasil

Macam-macam *wanprestasi* dan tanggung jawab penjual *online*/pelaku usaha terhadap pembeli/konsumen dalam jual beli *online*:

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya
2. Meaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan
3. Melakukan apa yang dijanjikan tapi terlambat
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Undang-undang No 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian sengketa, Pasal 1 butir 10 menyebutkan bahwa Alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, negoisasi, mediasi konsiliasi, atau penilaian ahli.

Sejalan dengan itu dalam menyelesaikan sengketa konsumen Undang-undang No, 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Pasal 45 menyebutkan sebagai berikut :

1. Setiap Konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan seengketa antara konsumen dan pelaku usaha.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau luar pengadilan Penyelesaian berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat 2(dua) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pembahasan

Pihak yang dapat mengajukan gugatan dalam sengketa perlindungan konsumen atas pelanggaran pelaku usaha adalah:

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
2. Sekelompok Konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
3. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum

4. atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
5. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit

Kesimpulan

Dalam transaksi jual beli *online* konsumen yg merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan melalui pengadilan dan luar pengadilan dengan mengajukan alat bukti elektronik. Sesuai dengan isi 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”.

Referensi

- Magfirah, E. D. (2009). *Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce*. Jakarta: Grafikatama Jaya.
- MH, R. R. (2002). *Aspek Hukum Transaksi Perikatan Pembuktian Dan Penyelesaian Sengketa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Miru, A. (2007). *Hukum Kontrak dan Perencanaan Kontrak*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Patrik, R. P. (1982). *Asas Itikat Baik dan Kepatutan dalam Perjanjian*. Semarang: Fundif.
- SWahyuni, E. S. (2003). *Aspek Hukum Sertifikasi Dan Keterkaitannya Dengan Perlindungan konsumen*. Bandung: Citra Aditiya Bakti.
- Yodo, A. M. (2008). *Hukum Perlindungan konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen