



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 2 Tahun 2023 Page 5153-5166

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Perlindungan Konsumen Platform E-Commerce Atas Itikad Tidak Baik Penjual (Studi Kasus Tokopedia)

Sally<sup>1✉</sup>, Elfrida Ratnawati Gultom<sup>2</sup>

Magister Ilmu Hukum, Universitas Trisakti, Indonesia

Email: [1580sallychan@gmail.com](mailto:1580sallychan@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Perkembangan ekonomi dunia saat ini bertumpu sepenuhnya pada inovasi, teknologi dan pengetahuan. Dengan berkembangnya internet khususnya dalam bidang ekonomi ada perdagangan elektronik melalui platform E-Commerce. Pertumbuhan E-Commerce sebagai tempat jual beli online perlu diperhatikan terutama mengenai kontrak perjanjian e-commerce dan bagaimana cara sengketa diselesaikan jika muncul masalah selama proses pelaksanaan jual beli. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif dan bersifat deskriptif analitis. Kesimpulan yang diperoleh bahwa dalam buku III KUHPer, kontrak bisnis melalui e-commerce memang tidak diatur, namun jika melihat hukum perjanjian yang berlaku di Indonesia, selama para pihak dalam kontrak bisnis tersebut tidak melanggar tujuan dari kontrak tersebut, maka kontrak bisnis yang dilakukan melalui e-commerce adalah sah dan dapat dilakukan berdasarkan dalam Pasal 1320 dan Pasal 1338 KUHPerduta. Namun demikian, unsur itikad baik dalam kontrak merupakan asas yang penting dan sangat diperlukan sebagai dasar fundamental dalam pembuatan kontrak. Dalam hal perselisihan yang timbul dari perjanjian jual beli di e-commerce, maka prosedur penyelesaian sengketa e-commerce bisa ditempuh dengan cara mengajukan gugatan perdata ke pengadilan ataupun jalur non litigasi seperti BPSK yang diharapkan memberikan perlindungan penuh kepada konsumen Dalam Menemukan Solusi Yang Terbaik.

Kata Kunci: *Konsumen, Kontrak, E-Commerce*

## Abstract

The development of the world economy currently relies entirely on innovation, technology and knowledge. With the development of the internet, especially in the economic field, there is electronic commerce through the E-Commerce platform. The growth of E-Commerce as a place for buying and selling online needs to be considered, especially regarding e-commerce agreement contracts and how disputes are resolved if problems arise during the buying and selling process. The approach method used in this study is a normative juridical approach and is descriptive-analytical. The conclusion obtained is that in book III of the Criminal Code, business contracts through e-commerce are not regulated, but if you look at the contract law in force in Indonesia, as long as the parties to the business contract do not violate the purpose of the contract, then business contracts conducted through e-commerce -commerce is legal and can be carried out based on Article 1320 and Article 1338 of the Civil Code. However, the element of good faith in contracts is an important and indispensable principle as a fundamental basis for making contracts. In the case of disputes arising from sale and purchase agreements in e-commerce, the e-commerce dispute settlement procedure can be pursued by filing a civil lawsuit to court or non-litigation channels such as BPSK which are expected to provide full protection to consumers in finding the best solution.

Keyword: *Consumers, contracts, e-commerce.*

## PENDAHULUAN

Generasi revolusi industri telah mengubah cara manusia berbelanja. Kebiasaan berbelanja tradisional dimana pembeli dan penjual saling bertemu, mulai beralih ke cara yang lebih praktis dan lebih cepat. Salah satunya adalah penggunaan internet melalui *smartphone*. Perilaku ini telah menyebabkan bisnis *e-commerce* berkembang dengan cepat. Akan tetapi belanja online di *e-commerce* juga memiliki kelemahan. Pembeli tidak dapat melihat secara langsung fisik barang yang ingin dibelinya, sehingga keluhan barang datang tidak sesuai dengan yang dijanjikan penjual, pengiriman barang yang tidak tepat waktu atau bahkan tidak dikirim, masalah keamanan pembayaran online, penjual fiktif hingga *cyber crime* sering terjadi dalam transaksi jual-beli di *e-commerce* (Putra et al., 2019).

*E-commerce* pada dasarnya sama dengan jual beli tradisional, yang membedakan hanyalah media yang digunakan. Dalam transaksi jual beli elektronik ini, para pihak yang terlibat melakukan kontrak atau hubungan hukum dalam bentuk kontrak, yang juga diproses secara elektronik. Para pihak dalam perdagangan elektronik umumnya adalah produsen, konsumen, dan penyelenggara (penyedia Layanan atau *Website*). Beberapa contoh Penyedia *e-commerce* seperti tokopedia, lazada, bukalapak, shopee yang menjadi wadah bagi pedagang dan konsumen yang ingin berbisnis jual beli online (Setyawan & Wijaya, 2018).

Kontrak yang dilakukan melalui belanja online memiliki bentuk terpisah yang dapat berupa B to B (*business to business*) atau B to C (*business to consumers*). Apalagi dari B ke C, posisi konsumen biasanya tidak sekuat perusahaan sehingga dapat menimbulkan kerugian. Kerugian konsumen secara luas dapat dibagi menjadi dua bagian; Pertama-tama, adanya perilaku pedagang yang tidak bertanggung jawab sehingga merugikan konsumen dan kedua, kerugian

konsumen yang diakibatkan oleh perbuatan/ tindakan ilegal pihak ketiga untuk menipu konsumen (Rudiastari, 2017).

Prinsip kebebasan berkontrak di Indonesia ditegaskan dalam pasal 1338 KUHPerdara. Hal itu ditegaskan dalam pasal 18 UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik : ayat (1) "Transaksi Elektronik yang tertuang dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak", ayat (2) "Para pihak berhak memilih hukum yang berlaku terhadap Transaksi Elektronik internasional yang dibuatnya".

Berdasarkan hal tersebut di atas, operator *e-commerce* memiliki kebebasan atau izin untuk memasukkan ketentuan-ketentuan tertentu, termasuk pilihan undang-undang yang berlaku untuk *e-commerce* yang dilakukan oleh *website* ini. Ketentuan toko online biasanya disajikan sebagai kontrak atau klausul standar di mana konsumen hanya perlu mengklik tombol tertentu untuk menunjukkan bahwa mereka menerima apa yang diminta penjual di situs web tersebut. Tujuan dari klausul standar tersebut adalah untuk memfasilitasi transaksi, karena sulit ketika penjual harus membuat kontrak baru dan bernegosiasi untuk setiap transaksi. Oleh karena itu, calon pembeli disarankan untuk membaca dengan cermat isi Ketentuan Penggunaan sebelum mengklik tombol yang menunjukkan persetujuan mereka (Hariyana, 2018). Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, pelaku usaha yang ingin melakukan kegiatan jual beli melalui media elektronik (*e-commerce*) harus dilandasi dengan itikad baik yang tulus yang menjadi dasar usahanya dan mempengaruhi kepercayaan pelanggan untuk terus berbelanja pada platform *e-commerce*.

Berikut ini adalah contoh kasus untuk memberikan sedikit gambaran betapa pentingnya konsumen memahami syarat dan ketentuan marketplace Tokopedia dan itikad baik penjual di platform *e-commerce*. Kasus Putusan Perdata Gugatan Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Mdn bermula dari pembeli Ibu Rukiah yang melakukan proses pembelian barang melalui *marketplace* Tokopedia, namun karena adanya itikad yang tidak baik dari penjual yang memanfaatkan kurangnya pengetahuan pembeli atas prosedur jual beli di Tokopedia mengakibatkan kerugian bagi pembeli sehingga kemudian menimbulkan sengketa antara pembeli dengan penyedia platform *e-commerce* Tokopedia.

Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis mengenai penyelesaian kasus di Tokopedia yang terjadi dalam Putusan Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Mdn yang dikeluarkan oleh Pengadilan Negeri Medan. Penelitian ini akan mengeksplorasi aspek-aspek hukum yang terkait dengan kasus tersebut, termasuk sengketa yang terjadi antara pihak-pihak yang terlibat, tindakan yang diambil oleh Tokopedia dan pihak lain yang terlibat dalam kasus, serta pertimbangan hukum yang digunakan oleh pengadilan dalam menjatuhkan putusan.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum doktrinal atau disebut penelitian hukum normative (Nawi, 2014). Penelitian hukum normatif sebagai metode penelitian ilmiah yang bertujuan untuk menemukan kebenaran dalam logika hukum ilmiah dari sisi normatifnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kepustakaan, yang sering disebut penelitian hukum atau pengajaran penelitian hukum di banyak negara (Soekanto, 2007), yang meliputi pendekatan legislatif, pendekatan kasus, pendekatan konseptual, pendekatan analitis dan pendekatan teoretis (Irwansyah, 2020).

Sebagai penelitian kepustakaan, jenis dan sumber informasi hukum terdiri dari bahan hukum primer yang bersifat otoritatif, artinya memiliki kewenangan dari berbagai peraturan perundang-undangan yaitu UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, UU 19/2016 mengubah UU 11/2008 tentang informasi dan transaksi elektronik. Bahan hukum sekunder diperoleh dari semua terbitan hukum yang bukan merupakan dokumen resmi. Materi sekunder hukum meliputi semua tulisan hukum yang berkaitan dengan pokok bahasan penelitian ini.

Selain itu, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan bahan sumber hukum, yang dilakukan dengan bantuan bahan hukum yang diperoleh, yang diklasifikasikan dan disistematisasi menjadi satu kesatuan. Kemudian semua bahan hukum dianalisis dengan penafsiran yang otentik dan sistematis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam salah satu teori hukum perlindungan konsumen yaitu *Let the buyer beware*, prinsip ini menganggap pedagang dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga konsumen tidak memerlukan perlindungan. Prinsip ini mempunyai kekurangan, bahwa dalam perkembangannya konsumen tidak mendapatkan informasi yang cukup untuk menentukan pilihan atas barang dan/atau jasa yang ingin dikonsumsi. Hal ini mungkin karena pengetahuan konsumen yang terbatas atau pelaku usaha yang tidak terlalu terbuka tentang produk yang mereka tawarkan. Oleh karena itu, jika konsumen mengalami kerugian, maka pelaku usaha dapat berdalih bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan konsumen itu sendiri (dalam Shidarta, 2000). Ada pengguna platform e-commerce yang tidak membaca dan memahami dengan baik syarat dan ketentuan yang berlaku pada saat mendaftar sebagai pengguna, terkadang mereka hanya sekedar mengklik kolom saya setuju supaya bisa melanjutkan ke tahap berikutnya. Hal inilah yang menyebabkan banyak terjadi kasus-kasus e-commerce seperti yang dialami oleh penggugat.

Menurut Edmon Makarim, istilah kontrak online memiliki arti yang sama dengan kontrak elektronik, yaitu. Munculnya ikatan. atau hubungan hukum elektronik yang menghubungkan sistem informasi komputer dengan sistem jaringan. Pembelian dan penjualan toko online muncul dari kontrak pembelian dan penjualan elektronik antara penjual dan pembeli (Makarim, 2005). Namun hingga saat ini, aturan tentang jual beli elektronik belum secara jelas dituangkan

dalam undang-undang yang berlaku di Indonesia. Karena ketentuan hukum kontrak elektronik tidak diatur secara terpisah.

Namun pada prinsipnya, syarat-syarat hukum kontrak diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer), yang mengacu pada kontrak online. Perjanjian tersebut memiliki empat syarat hukum, yaitu 1. perjanjian perikatan; 2. Kecakapan untuk membuat perjanjian; 3. Hal khusus; 4. Alasan hukum. Selama kontrak online memenuhi 4 syarat sahnya kontrak menurut pasal 1320 KUH Perdata, maka kontrak online dapat dianggap sah dan mengikat para pihak (Hidayah, 2019).

Perjanjian kontrak Indonesia hanya mengatur kontrak secara umum, hal ini diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdata yang berbunyi: 1) Semua kontrak yang dibuat secara sah adalah hukum bagi mereka yang membuatnya. 2) Kontrak hanya dapat dibatalkan dengan persetujuan kedua belah pihak atau alasan yang ditentukan dalam undang-undang cukup untuk ini. 3) Kontrak harus dibuat dengan itikad baik.

Itikad baik dari pelaku usaha bisa ditunjukkan melalui pemberian informasi yang jelas mengenai barang/jasa yang ditawarkan, harga, garansi produk, cara pembayaran serta hak dan kewajiban antara penjual dan pembeli, memberikan identitas asli yang memudahkan pembeli dalam hal ingin meminta pertanggungjawaban dari penjual, serta memiliki perijinan yang jelas dalam menjalankan usahanya.

Kontrak/perjanjian menurut Pasal 1313 KUHPerdata itu sendiri mengatakan: Kontrak adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih. Ada beberapa pendapat para sarjana hukum tentang susunan kata Pasal 1313 KUH Perdata, diantaranya adalah Subekti, yang menyebutkan arti perjanjian sebagai berikut: Kontrak adalah peristiwa di mana satu orang membuat janji kepada orang lain atau dua orang saling menjanjikan sesuatu (Subekti, 2005).

Menurut pemahaman Subekti, kontrak dianggap sah jika memenuhi syarat subjektif dan objektif. Pemenuhan syarat-syarat ini akan menghasilkan perjanjian yang sah. Perjanjian juga mengikat para pihak sesuai dengan hak dan kewajibannya, sehingga syarat sahnya perjanjian harus dipenuhi. Hal ini nantinya jika ada masalah atau perselisihan dikemudian hari maka penyelesaiannya dapat berdasarkan kontrak yang telah disepakati. Kontrak e-commerce sebenarnya tidak jauh berbeda dengan kontrak biasa, perbedaannya hanya pada bentuk dan aplikasinya saja.

UU No. 19 Tahun 2016 Perubahan atas UU No. 11 Tahun 2008 Informasi dan transaksi elektronik mengatur pengguna e-commerce harus memberikan keterangan yang benar dan lengkap sesuai dengan Pasal 9 meliputi:

1. Identitas pengusaha, status badan hukum dan kualifikasi pengusaha baik sebagai produsen, sebagai penyelenggara atau hanya sebagai perantara.
2. Informasi tentang syarat sah hukum kontrak pihak ketiga untuk objek/barang tertentu, Informasi tentang produk yang akan dijual atau ditawarkan dapat berupa nama toko, alamat,

deskripsi produk yang jelas.

Eksistensi perdagangan elektronik diakui dalam kontrak niaga perdagangan elektronik, dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 1 Ayat 2 disebutkan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan perangkat komputer, jaringan komputer dan Media. elektronik lainnya. Bahan yang digunakan dalam kontrak standar adalah tinta dan kertas dan diproduksi berdasarkan kesepakatan para pihak. Setelah kontrak dibuat dan disepakati, mengikat dengan tanda tangan, sedangkan kontrak elektronik yang menggunakan media elektronik hanya memiliki formulir atau klausul kontrak kosong yang dibuat, ditulis dan disajikan di media elektronik (halaman web) oleh satu pihak, kemudian oleh pihak yang bersangkutan. pihak lain Cukup tekan tombol yang ditunjukkan untuk menerima kontrak. Tentu saja, dalam hal kontrak elektronik, hal ini menimbulkan berbagai pertanyaan tentang keabsahan kontrak tersebut.

Tentunya banyak resiko yang mengintai dalam kontrak belanja online yang harus ditanggung konsumen ketika membeli barang di media online dari produsen, seperti kelalaian/wanprestasi. Dari sudut pandang pembeli, perjanjian tersebut merupakan perjanjian lisan, karena berlangsung tanpa tatap muka, hanya melalui internet atau cukup dengan mengklik, dan jika ada masalah atau perselisihan antara para pihak, apabila dapat diselesaikan karena para pihak tidak menyepakati perjanjian penyelesaian sengketa, maka secara sah dapat memilih pengadilan mana yang menjadi arbitrase antara para pihak.

Meskipun masalah kontrak jual beli dalam perdagangan elektronik sudah dapat dipastikan secara hukum, seperti dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai Dasar utama perjanjian jual beli online dan penerapan sistem dan transaksi elektronik, Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019. Meski sudah ada peraturan tersebut, masalah wanprestasi, penipuan dalam e-commerce masih dapat ditemukan. Karena aparat penegak hukum tidak dapat menerapkan pengamanan hukum tersebut dengan baik untuk mengantisipasi, mengoptimalkan atau mencegah terjadinya permasalahan hukum yang umum terjadi dalam jual beli online (Kamran & Maskun, 2021).

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi di platform e-commerce dapat berbentuk preventif atau pencegahan dengan cara memberikan sosialisasi mengenai prosedur transaksi jual beli online, serta bentuk represif yang bisa ditempuh melalui jalur litigasi maupun non litigasi (Suryadi & Gultom, 2023).

Namun, pengguna e-commerce memiliki sedikit pengetahuan tentang apakah perjanjian e-commerce itu mengikat atau tidak, sehingga menyulitkan pengguna e-commerce untuk menyelesaikan sengketa yang mungkin timbul di kemudian hari. Masalah perlindungan konsumen dipengaruhi oleh beberapa hal seperti (Bidari, 2020):

1. Nilai transaksi kecil sehingga konsumen tidak mau menindak pengusaha online yang

- melakukan kelalaian atau penipuan;
2. Ketidaktahuan konsumen akan informasi dari penjual online, dan anggapan bahwa mencari ganti rugi adalah kegiatan yang sia-sia;
  3. Kurangnya informasi konsumen tentang kewajiban dan hak konsumen dan penjual.
  4. Konsumen enggan menyelesaikan masalah jual beli online melalui litigasi (pengadilan) mengingat waktu yang lama dan biaya yang mahal;
  5. Lemahnya polisi di negara kita terkait dengan penyelesaian masalah jual beli online yang merugikan konsumen.

Jika terjadi kerugian dalam jual beli, pasal 19 angka 1 UUPK menegaskan bahwa pengusaha wajib mengganti kerugian konsumen dengan cara mengembalikan uang konsumen, dengan cara menukar barang yang sejenis atau menyamakan harga transaksi. ,memberikan perawatan kesehatan atau membayar kompensasi. Jika pengusaha tidak mau atau tidak mau memikul tanggung jawab/ganti rugi, dapat dilakukan tindakan hukum terhadapnya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Menurut Pasal 62 dan 63 UU Perlindungan Konsumen, jika operator bersikeras untuk tidak mengganti kerugian yang dideritanya, selain ganti rugi, dapat dikenakan sanksi pidana dan hukuman tambahan (Ramli et al., 2020).

Ketentuan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) No. 11 Tahun 2008 juga mengatur penyelesaian sengketa terkait elektronik (e-commerce) pada Pasal 39 yang berbunyi: 1) gugatan perdata diajukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (2) Selain menyelesaikan gugatan perdata sesuai dengan ayat (1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Penyelesaian terhadap sengketaa dapat dilakukan secara litigasi maupun secara non litigasi, tergantung pada pilihan hukum yang diambil oleh kedua belah pihak. Kedua penyelesaian tersebut mempunyai kelebihan dan kekurangan, untuk penyelesaian secara non litigasi sebagaimana yang dilakukan melalui BPSK dengan memilih cara arbitrase, mempunyai kelebihan dijaminnya kerahasiaan sengketa para pihak karena putusannya tidak dipublikasikan, jangka waktu penyelesaian yang lebih cepat, karena dapat menghindari lamanya proses yang harus dilalui yang disebabkan oleh hal prosedural dan administratif, para pihak dapat memutuskan pilihan hukum untuk menyelesaikan masalah tersebut, serta prosedur dan tempat arbitrase, atau satu atau beberapa pihak dapat memilih seorang arbiter yang mereka yakini memiliki pengetahuan, pengalaman dan latar belakang yang memadai dalam masalah yang relevan dan wasit keputusan adalah keputusan yang mengikat para pihak, yang dapat dicapai dengan prosedur sederhana atau langsung.

Arbitrase adalah penyelesaian berdasarkan kesepakatan kedua-belah pihak di luar dari pengadilan umum, dan sengketa yang dapat diselesaikan dengan arbitrase hanyalah sengketa niaga dan sengketa hukum yang sepenuhnya berada di bawah kendali para pihak yang bersengketa menurut peraturan perundang-undangan. . Sedangkan sengketa yang tidak dapat

diselesaikan melalui arbitrase adalah sengketa yang tidak dapat diselesaikan dengan peraturan perundang-undangan. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 5 Ayat 1 UU No. 30 Tahun 1999 yang berbunyi: "sengketa yang dapat diselesaikan melalui arbitrase hanya sengketa di bidang perdagangan dan mengenai hak yang menurut hukum dan peraturan perundang-undangan dikuasai sepenuhnya oleh pihak yang bersengketa". Penyelesaian sengketa e-commerce bisa menempuh penyelesaian sengketa melalui arbitrase karena e-commerce adalah perdagangan melalui internet.

Karena penyelesaian sengketa konsumen dilakukan atas pilihan sukarela para pihak, maka sudah ada penafsiran hukum atas kontrak yang didasarkan pada kehendak para pihak untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan memiliki beberapa cara. Frans Winarta memaparkan pentingnya masing-masing badan penyelesaian sengketa tersebut di atas sebagai berikut (Winarta, 2022):

- a. Konsultasi : suatu tindakan yang bersifat pribadi antara klien dengan pihak lain yang bertindak sebagai konsultan, di mana pihak konsultan mengkomunikasikan pendapatnya kepada klien sesuai dengan kebutuhan dan keinginan kliennya.
- b. Negosiasi : upaya penyelesaian perbedaan pendapat di antara para pihak tanpa menghakimi, dengan tujuan mencapai kesepakatan berdasarkan kerjasama yang lebih harmonis dan kreatif.
- c. Mediasi : cara penyelesaian perselisihan melalui perundingan untuk mencapai kesepakatan antara para pihak dengan dibantu oleh mediator.
- d. Konsiliasi : Mediator bekerja sebagai konsiliator dengan persetujuan para pihak dan mencari solusi yang dapat diterima.
- e. Penilaian Ahli: Pendapat ahli tentang masalah yang bersifat teknis dan sesuai dengan ilmu keahliannya.

Kasus Putusan Perdata Gugatan Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Mdn bermula dari pembeli Ibu Rukiah pada tanggal 15 Februari 2018 melakukan proses pembelian sebuah Macbook Pro 13" melalui *marketplace* Tokopedia sehingga diterbitkan invoice dengan No.INV/20180215/XVIII/II/136434679 tanggal 15 Februari 2018 seharga Rp. 22.369.400,-. Berdasarkan pada invoice tersebut, pembeli telah membayar kepada Tokopedia dengan perincian Rp. 22.200.834,- dan Rp.500.000,-.

Akan tetapi Tokopedia membatalkan transaksi dengan Ibu Rukiah dengan keterangan pembayaran dibatalkan (PYM.20180215.XVIII.II.14888711) tanggal 16 Februari 2018 dan mengembalikan dana pembeli sebesar Rp.500.000,- dengan keterangan Payment Refund (148871263). Akan tetapi dana sebesar Rp.22,200.834,- malah dicairkan Tokopedia ke pihak-lain, sehingga Tokopedia tidak bisa lagi melakukan pengembalian-dana kepada pembeli.

Bahwa akibat tidak dikembalikannya dana pembeli tersebut, pembeli melalui kuasa-hukumnya telah mengirimkan dua kali Surat Panggilan/Surat Peringatann yang kemudian

dibalas oleh Tokopedia dimana pada pokoknya tidak bersedia-untuk dimintakan pengembalian sebesar Rp.22.200.834,- dengan alasan sebagai berikut : a.) Pembeli telah melakukan kesalahan-pembayaran jumlah yang seharusnya dibayar sebesar Rp.22.370.263,- bukan sebesar Rp.22.200.834 sebagaimana yang dihitung oleh penjual "ELIPA STORE". b.) Pembeli melakukan kesalahan dengan mengirimkan buktii transfer kepada penjual "ELIPA STORE" sehingga uang yang ditransfer Pembeli ke rekening Tokopedia dapat dicairkan Tokopedia kepada pihak lain. c.) Bahwa Pembeli telah meminta pertanggung -jawaban yang salah alamat (*error-in-persona*) karena yang seharusnya bertanggung-jawabb atas kerugian Pembeli adalah pihak ELIPAaSTORE bukan pihak Tokopedia.

Namun Pembeli menganggap bahwa argumen Tokopedia tidaklah berdasarkan hukum dengan alasan sebagai berikut : a.) Pembeli telah melunasi kekurangan transfer atas tagihan Invoice dari Tokopedia. b.) Pembeli memberikan bukti bayar kepada pihak penjual ELIPA STORE karena penjual merupakan penjual yang terdaftar dalam sistem Tokopedia dengan predikat *Gold Merchant*, sehingga toko *in casu* ELIPA-STORE menjadi terpercayaa dan profesionall di hadapan pembeli. c.) Bahwa perlu diperhatikan Tokopedia merupakan sebuah *e-commerce marketplace* yang merupakan sebuah lokasii jual-beli produk dimana penjual serta pembeli bertemu di suatuu tempat *in casu* Tokopedia.

Model transaksi yang dilakukan oleh Tokopedia adalah model *marketplace*, dimana Tokopedia merupakan pemilik dan pengelola portal/situs web [www.tokopedia.com](http://www.tokopedia.com) yang menyediakan layanan berupa tempat transaksi kepada para penggunanya, baik sebagai penjual maupun sebagai pembeli. Untuk membuat fasilitas layanan Tokopedia menjadi nyaman bagi para penggunanya baik sebagai pembeli maupun penjual, Tokopedia membuat dan memberlakukan sebuah aturan main yang disebut "Syarat dan Ketentuan" mengenai bagaimana cara bertransaksi yang baik dan benar yang wajib dipatuhi oleh para penggunanya. Syarat dan Ketentuan ini diberikan kepada setiap pengguna Tokopedia ketika melakukan pendaftaran menjadi pengguna *marketplace* Tokopedia untuk dibaca dan dipahami terlebih dahulu. Apabila calon pengguna setuju, ia harus memberikan persetujuannya dengan menandai kolom persetujuan dan pernyataan bahwa ia telah menelaah dan mengetahui syarat dan ketentuan yang bberlaku.

Jika pembayaran dilakukan melalui transfer-bank, Tergugat menerapkan aturan khusus, ketika terjadi transaksi jual beli, sistem menerbitkan tagihan untuk pembayaran barang sebesar nilai harga barang ditambah dengan 3 digit Kode Unik dibelakang harga barang, kode ini tidak akan secara material menambah nilai transaksi/barang (jumlahnya selalu lebih sedikit dari Rp 1.000,-) namun sangat penting dengan tujuan untuk membentuk identitas yang mewakili suatu transaksii tertentu (*in casu* antara penjual dan pembeli tertentu, pada waktu tertentu dan untuk barang tertentu).

Tokopedia menyatakan bahwa tidak ada kesalahan dalam sistem Tokopedia dan sebaliknya sistem berjalan dengan seharusnya dan tanpa gangguan. Fakta-fakta transaksi yang

terjadi sebagai berikut :

- a. Tanggal 15 Februari 2018, ppada pukul 13.02WIB, Pembeli melakukan komunikasi secara langsung melalui aplikasi Whatsapp dengan ELIPA-STORE tentang maksud Pembeli untuk membeli produk Macbook Pro-13" yang ditawarkan oleh ELIPA-STORE.
- b. 4 Menit kemudian BALGHAaGHA (akun yang dicurigai sebagai aakun lain dari ELIPA-STORE) membeli Macbook Pro-13" seharga Rp. 22.200.200,-, di ELIPA-STORE sehingga munculah jumlah tagihan pembayaran yang harus dibayarkan oleh BALGHA-GHA dengan jumlah senilai Rp. 22,200.834,-, yang merupakan kombinasii dari Rp. 22.200.200,- sebagai harga utama produk (sebagaimana tercantuma dalam invoice) dan 834 sebagai kodee unik.
- c. Pada pukul 13.07WIB, ELIPA STOREe meminta kepada Pembeli untuk melakukan transfer sebesar Rp. 22.200.834,- ke akun bank Tokopedia meski: (i) Pembeli *belum* melakukan pembelian pada platform Tokopediaa; dan (ii) Tokopedia belum mengeluarkan tagihan invoice kepada Pembeli.
- d. Akhirnyaa pada pukul 14.08WIB, Pembeli melakukann pembelian melalui platform Tokopedia dan di menitt yang sama Tokopedia melalui platformnya meminta Pembeli untuk melakukan pembayaran sebesar Rp. 22.370.263,- yang merupakan jumlah dari Rp. 22.369.400,- sebagai harga barang (sebagaimana yang tercantum dalam invoice) dan 863 sebagai kodee unik.
- e. Pada waktu 14.14WIB, Pembeli membayar dengan jumlah senilai Rp. 22.200.834,-, sesuai instruksi ELIPA STORE (lihat butir c) yang mana merupakan jumlah dari transaksi atas nama BALGHA GHA pada pukul 13.06 WIB (butir b). Pembeli mengirimkan bukti pembayaran kepada ELIPA STORE meski hal ini sudah secara tegas dilarang sebagaimana huruf D angka 8 Syarat dan Ketentuan.
- f. Oleh karena sistem Tokopedia beroperasi dengan benar, kemudian pembayaran yang dilakukan oleh Pembeli pada pukul 14.14WIB yang merupakan gabungan dari harga transaksi dan kode yang unik untuk transaksi BALGHA-GHA tersebut, maka dari aplikasi Tokopedia diketahui bahwa transaksi yang telah dibayarkan tersebut adalah transaksi BALGHAGHA dan bukan lagi transaksii Pembeli.
- g. Pada pukul 14.21 WIB, BALGHA-GHA mengunggah bukti pembayaran tersebut ke dalam sistem Tokopedia. Hal ini semakin mengonfirmasi bahwa transaksi yang terjadi adalah transaksi BALGHA GHA dan bukan transaksi atas nama Pembeli.
- h. Oleh karena tidak hanya ada pembayaran yang jumlahnya identik dengan identitas transaksi atas nama BALGHA-GHAa namun juga dengan adanya bukti bayar yang diunggah olehBALGHA-GHA, maka ketika ELIPA-STORE membatalkannya dengan BALGHA-GHA, sistem Tokopedia langsung melakukan *refund* dana sebesar Rp. 22.200.834,-, ke akun BALGHAGHA.

Sepengetahuan penulis, jika hendak minta nomor whatsapp melalui chat di *platform marketplace*, sistem akan secara otomatis memblok permintaan tersebut, kecuali pengetikan

dengan menggunakan simbol. Apakah penjual berhasil ? karena terbukti bisa melakukan komunikasi diluar platform Tokopedia. Jika demikian maka terdapat kelemahan dalam sistem Tokopedia yang harus diperbaiki lagi. Walaupun ada kelemahan dalam sistem, hal ini tidak membenarkan Penggugat untuk berhubungan langsung dengan pihak lain selain Tokopedia. Hal ini tercantum dalam syarat dan ketentuan huruf D angka 4 yang berbunyi "*Pembeli sepenuhnya memahami dan menyetujui bahwa setiap transaksi yang dilakukan antara Pembeli dan Penjual selain melalui Akun Resmi Tokopedia dan/atau tanpa sepengetahuan Tokopedia (melalui fasilitas/jaringan pribadi, pengiriman pesan, mengatur transaksi khusus di luar situs tokopedia atau usaha lain) adalah tanggung jawab pribadi Pembeli.*"

Setelah Pembeli melakukan proses pembelian dan mendapatkan invoice dengan nilai yang harus dibayarkan sebesar Rp. 22.370.263,-, Pembeli tidak membayar sesuai jumlah yang diminta Tokopedia, melainkan yang diminta oleh penjual ELIPA STORE. Dapat ditarik kesimpulan bahwa Pembeli belum pernah melakukan pembelian di *platform marketplace*, dimana pembayaran harus sama persis dengan yang diminta oleh *marketplace*, dan bukan yang diminta oleh penjual. Hal ini sesuai dengan Syarat dan ketentuan huruf D angka 18 yang menyatakan.

*"Pembeli harus melakukan pembayaran dengan jumlah yang sesuai dengan jumlah tagihan beserta kode unik (apabila ada) yang tercantum pada hal pembayaran. PT Tokopedia tidak bertanggung-jawab atas kerugian yang dialami Pembeli apabila melakukan pembayaran yang tidak sesuai dengan jumlah invoice yang tercantum di hal pembayaran."*

Oleh karena nilai pembayaran Pembeli yang tidak sesuai dengan nilai invoice, maka sistem verifikasi Tokopedia tidak dapat menemukan pembayaran yang dimaksud, sehingga secara otomatis membatalkan transaksi Penggugat. Walaupun Pembeli berargumen bahwa dia telah melunasi bahkan membayar lebih atas nilai invoice yang diterbitkan oleh Tokopedia, namun itu malah membuat sistem semakin bingung, karena nilai kekurangan invoice adalah sebesar Rp.169.429,- namun yang dibayarkan oleh Penggugat sebesar. Rp. 500.000,-. Hal ini tentu saja membuat perangkat sistem semakin sulit untuk mengidentifikasi tujuan pembayaran yang dilakukan pembeli.

Kelemahan argumen Pembeli bahwa tindakan Pembeli untuk memberikan bukti transfer pembayaran kepada penjual ELIPA STORE tidak menyalahi peraturan menunjukkan bahwa Pembeli tidak membaca dan memahamii syarat beserta ketentuan yang dibuat oleh Tokopedia. Hal ini dimanfaatkan oleh penjual ELIPA STORE untuk melakukan tindakan penipuan (cyber crime) dengan melakukan pembelian melalui akun BALGHA GHA atas barang yang sama yang dibeli oleh Pembeli, dimana akun BALGHA GHA telah mendapatkan nilai invoice dari Tokopedia sebesar Rp. 22.200.834,-, dan bukti transfer pembayaran dari Pembeli. Sehingga sistem Tokopedia memverifikasi pembelian akun BALGHA GHA ini. Begitu di verifikasi, akun BALGHA GHA melakukan pembatalan pembelian dan mendapatkan refund payment sebesar Rp.22.200.834 dari Tokopedia.

## SIMPULAN

Berdasarkan hukum perdata yang berlaku di Indonesia, kontrak jual beli di bidang perdagangan elektronik diperbolehkan, sebenarnya Buku III KUHPerdata tidak mengatur kontrak perdagangan untuk perdagangan elektronik melalui Internet, tetapi berdasarkan ketentuan undang-undang perjanjian. di Indonesia berlaku sepanjang Para Pihak dalam perjanjian niaga tidak melanggar tujuan perjanjian, maka perjanjian jual beli perdagangan elektronik adalah sah dan dapat dilaksanakan menurut Pasal 1320 dan Pasal 1338 KUH Perdata. Kontrak jual beli toko online juga memenuhi asas perjanjian, sehingga kontrak jual beli di toko online sah menurut hukum dengan memenuhi syarat sahnya akad menurut hukum perdata dan asas akad serta kaidah hukum perdata dapat diterapkan terhadap mereka sebagai badan pengawas.

Penyelesaian sengketa e-commerce di Indonesia diatur dalam Pasal 39 UU No. 11/2008 Penyelesaian Sengketa dengan Mengajukan gugatan Perdata ke Pengadilan di bawah HIR/RBG. Selain itu, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif.

UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai salah satu upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum kepada konsumen. Namun jika melihat kasus ini, dimana gugatan Penggugat ditolak, walaupun hal ini terjadi karena kelalaian Penggugat sebagai seorang konsumen dalam memahami aturan main dalam *platform e-commerce*, Penggugat telah mengalami bukan hanya kerugian material uang yang tidak dikembalikan, namun juga biaya pengadilan, biaya advokat dan waktu untuk menjalani proses pengadilan ini. Dalam praktiknya, proses litigasi menimbulkan kesepakatan yang bertentangan yang tidak mengandung kepentingan bersama, sering menimbulkan masalah baru, lambat penyelesaiannya, mahal dan tidak peka sehingga menimbulkan permusuhan dari semua pihak yang bersengketa (Syahrin, 2018).

UU Perlindungan Konsumen bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri. Kunci untuk mencegah maraknya kejahatan siber adalah *platform e-commerce* harus melakukan edukasi kepada pengguna/ konsumennya. Karena seaman dan sehebat apapun suatu sistem, kalau edukasi dari penyedia ke konsumennya kurang atau konsumennya sendiri tidak paham dengan syarat dan ketentuan yang berlaku, maka celah untuk terjadinya rekayasa sosial tersebut masih ada.

Untuk menjadi konsumen cerdas, masyarakat dapat menerapkan hal-hal berikut ini (Setiantoro et al., 2018):

- a. Sangat penting untuk memiliki pemahaman yang nyata tentang undang-undang perlindungan konsumen sebagai panduan untuk melakukan transaksi jual beli. Namun menurut Kementerian PPN/Bappenas (2016), hanya 30% masyarakat yang mengetahui UUPK, bahkan 52% hanya pernah mendengarnya. Maka sudah saatnya konsumen mempelajari UUPK sebagai landasan perlindungan mereka.

- b. Menjalankan Hak dan Kewajibann konsumen sesuai dengan UUPK
- c. Pintar dalam memilihh produk.
- d. Berani melindungi diri.

Walaupun pemerintah telah mencoba untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen, namun konsumen dituntut untuk dapat melindungi diri mereka sendiri. Untuk melindungi diri, konsumen khususnya dapat meminta informasi yang lengkap tentang barang dan/atau jasa yang akan dibeli, takut untuk memberikan pendapat atas suatu produk yang kualitasnya dianggap rendah, dan takut untuk mengadu karena diketahui oleh suatu lembaga, perusahaan. atau pendirian. mekanisme. Pelacakan terkait. Menurut Kementerian PPN/Bappenas (2016), tidak kurang dari 42% konsumen yang bermasalah dalam membeli dan/atau menggunakan barang/jasa enggan melakukan komplain, terutama karena kerugiannya tidak terlalu penting. (37%); tidak tahu kemana harus mengadu (24%); menganggap prosesnya panjang dan rumit (20%). Padahal UUPK menjelaskan bahwa konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, mendengar pengaduannya dan memperoleh ganti rugi atas barang/jasa yang tidak sesuai.

Oleh karena itu, kita sebagai konsumen harus paham akan hak dan kewajiban antara penjual dan pembeli dalam *marketplace*. Jangan ragu untuk bertanya kepada penjual melalui kolom chat yang telah disediakan oleh *marketplace* dengan se jelas-jelasnya akan produk yang hendak kita beli sebelum kita melakukan transaksi pembelian. Pada saat barang datang, hendaknya diperiksa dengan teliti apakah sudah sesuai dengan spek barang yang kita pesan. Jika tidak sesuai, kita bisa mengajukan keluhan melalui *marketplace* pada menu yang telah tersedia. Jika sudah puas dengan semuanya, maka kita bisa mengklik pesanan diterima dan uang akan diteruskan dari *marketplace* kepada penjual.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bidari, A. S. (2020). Penyuluhan Hukum Tentang Peluang Dan Ancaman Bagi Konsumen Dalam Transaksi Online Di Indonesia. *Empowerment: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(01).
- dalam Shidarta, A. Z. N. (2000). Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. *Jakarta: PT. Grasindo*.
- Hariyana, T. D. (2018). Peranan Hukum dalam Penyelesaian Sengketa E Commerce. *DIVERSI: Jurnal Hukum*, 2(1), 307–335.
- Hidayah, A. (2019). Konsep Pembangunan Hukum E-Commerce. *Solusi*, 17(2), 106–113.
- Irwansyah, I. (2020). Penelitian Hukum: Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel. *Yogyakarta: Mirra Buana Media*.
- Kamran, M., & Maskun, M. (2021). Penipuan dalam jual beli online: Perspektif hukum telematika. *Balobe Law Journal*, 1(1), 41–56.
- Makarim, E. (2005). *Kompilasi hukum telematika*.
- Nawi, S. (2014). Penelitian Hukum Normatif Versus Penelitian Hukum Empiris. *Umitoha Ukhuwah*

*Grafika, Makassar.*

- Putra, I. P. E. S., Budiarta, I. N. P., & Karma, N. M. S. (2019). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui E-Commerce. *Jurnal Analogi Hukum*, 1(2), 239–243.
- Ramli, T. S., Ramli, A. M., Permata, R. R., Ramadayanti, E., & Fauzi, R. (2020). Aspek hukum platform e-commerce dalam era transformasi digital. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 24(2), 119–136.
- Rudiastari, E. (2017). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui E-Commerce di Indonesia. *Soshum: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 5(1), 71.
- Setiantoro, A., Putri, F. D., Novitarani, A., & Njatrijani, R. (2018). Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 7(1), 1–17.
- Setyawan, A., & Wijaya, B. (2018). Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Journal of Judicial Review*, 19(2), 46–70.
- Soekanto, S. (2007). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*.
- Subekti, R. (2005). Hukum Perjanjian, Jakarta: PT. *Intermasa, Cetakan Kesepuluh*.
- Suryadi, R. J., & Gultom, E. R. (2023). Analisis Hukum Terkait Melindungi Konsumen dalam Bertransaksi Digital di E-Commerce Shopee. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 5(1), 328–334.
- Syahrin, M. A. (2018). Penentuan Forum Yang Berwenang Dan Model Penyelesaian Sengketa Transaksi Bisnis Internasional Menggunakan E-Commerce: Studi Kepastian Hukum Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 7(2), 207–228.
- Winarta, F. H. (2022). *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional: Edisi Kedua*. Sinar Grafika.