



Itikad Baik Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Online

Yunus Hitipeuw¹, Merry Tjoanda², Sarah Selfina Kuahaty³

^{1,2,3}, Fakultas Hukum Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia.

 : yunushitipeuw@gmail.com

ABSTRACT: *Good faith is one of the efforts to provide legal protection to consumers in online buying and selling transactions. The research objective to be achieved by the author is how the good faith of business actors forms in online buying and selling transactions. And to find out and analyze how the responsibilities of business actors who do not have good intentions. This research is a problem approach using primary legal materials, tresier legal materials and secondary legal materials. The procedure for collecting legal materials used is library research. The processing and analysis of legal material is carried out using a normative legal research type with a qualitative descriptive method with a description of the problem and analyzing the legal material that has been collected. The results obtained are that the form of good faith in business conduct in online buying and selling transactions is a subjective form of good faith. Business actors are obliged to provide information regarding the goods they trade correctly and honestly as stipulated in Law Number 11 of 2008 Article 28 Paragraph (1) concerning electronic transactions. Therefore, the responsibility of business actors if they commit violations that cause harm to consumers in online buying and selling transactions is the obligation to compensate for losses that have been experienced by consumers in accordance with Law Number 8 of 1999 concerning consumer protection. the process of resolving disputes submitted by consumers can be resolved in two ways, namely by taking the court route or taking the route outside the court. The consumer protection law gives freedom to consumers who feel aggrieved to sue business actors through court but consumers also wish to resolve disputes with business actors through outside the court, so the consumer protection law provides a consumer dispute resolution agency (BPSK) which has the authority to handle consumer-related disputes.*

Keywords: *Legality; Military Invasion; Territorial Sovereignty; Responsibility.*

ABSTRAK: Itikad baik adalah salah satu upaya memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online. Tujuan penelitian yang hendak dicapai oleh penulis adalah bagaimana bentuk itikad baik pelaku usaha dalam transaksi jual beli online. Dan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana tanggung jawab pelaku usaha yang tidak beritikad baik. Penelitian ini merupakan pendekatan masalah dengan menggunakan bahan hukum primer, bahan hukum tresier dan bahan hukum sekunder. Prosedur pengumpulan bahan hukum yang digunakan adalah studi kepustakaan (library research). Pengolahan dan Analisa bahan hukum yang dilakukan adalah dengan menggunakan tipe penelitian hukum normatif dengan bermetodekan deskriptif kualitatif dengan uraian permasalahan serta menganalisis bahan hukum yang sudah terkumpul. Hasil yang diperoleh adalah bahwa bentuk itikad baik palaku usaha dalam transaksi jual beli online adalah bentuk itikad baik subyektif. Pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi mengenai barang yang diperdagangkannya dengan benar dan jujur sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Pasal 28 Ayat (1) tentang transasksi elektronik. Oleh sebab itu tanggung jawab pelaku usaha apabila melakukan pelanggaran yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen dalam transaksi jual beli online adalah berkewajiban untuk mengganti kerugian yang telah dialami oleh pihak konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Proses penyelesaian sengketa yang diajukan oleh konsumen dapat diselesaikan dengan dua cara yaitu dengan menempuh jalur pengadilan atau menempuh jalur luar pengadilan. Undang-Undang perlindungan konsumen memberikan kebebasan kepada konsumen yang merasa dirugikan untuk menggugat para pelaku usaha melalui pengadilan tetapi juga kosumen ingin penyelesaian sengketa dengan pelaku usaha melalui luar pengadilan maka Undang-Undang perlindungan konsumen menyediakan badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) yang mempunyai wewenang untuk menangani sengketa yang berhubungan dengan konsumen tersebut.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi, kategori bisnis baru dan struktur organisasi telah muncul dimana semakin banyak transaksi bisnis dilakukan secara elektronik, yang dikenal dengan istilah perdagangan elektronik (*e-commerce*). Karena kemajuan teknologi informasi, tersebut setiap orang dengan mudah menyelesaikan penjualan atau pembelian. Perkembangan internet berkembang sangat pesat dan menawarkan manfaat signifikan dalam segala aspek kehidupan sehari-hari. Beberapa tahun yang lalu, karena kemunduran internet, sejumlah besar bisnis mulai menawarkan berbagai produk melalui *e-Commerce*, dengan penggunaan media sebagai sarana promosi produk menjadi keuntungan utama.

E-commerce terus mengalami pertumbuhan pesat di dunia perdagangan. Ini adalah perbedaan yang sangat signifikan dari transaksi lain yang dilakukan melalui sarana ini dari segi kualitas. Teknologi *e-Commerce* memungkinkan transaksi komersial antara bisnis dan negara dengan efisiensi yang lebih besar dan biaya yang lebih rendah dari pada yang dialami dengan sistem perdagangan yang lebih konvensional. Perdagangan tradisional tergantikan bukan hanya karena masalah kepercayaan, tetapi juga karena kurangnya pengetahuan tentang internet dan apa itu *e-commerce* secara umum.¹

Penjualan melalui media sosial dapat penerapan hukum yang mengandung asas itikad dalam kasus tertentu. Menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014, antara lain, "tentang Perdagangan adalah pengaman pembangunan nasional di bidang ekonomi yang disusun dan dilaksanakan untuk memajukan kesejahteraan umum melalui pelaksanaan demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945". Dalam Pasal 17 ayat 2 UU Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 (selanjutnya disebut, UU ITE) bahwa "pihak yang melakukan jual beli *online* harus beritikad baik pada saat jual beli melalui media sosial".²

Hukum dalam perjanjian jual beli adalah hubungan antara dua pihak atau beberapa badan hukum, hubungan yang terdiri atas hubungan antara seseorang dengan seseorang, hubungan antara seseorang dengan masyarakat atau komunitas.³ Hubungan hukum yang ada saat ini menimbulkan sejumlah tugas dan tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh para pihak. Pembeli atau konsumen (*buyer*), Penjual (*merchant*) produsen, Provider (*webhosting*), Bank dan jasa pengiriman atau kurir adalah Pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi penjualan *online* di platform *marketplace*.

Belanja *online* memiliki banyak keuntungan, seperti fakta bahwa pelanggan tidak perlu mengunjungi toko secara fisik untuk melakukan pembelian, dan harga yang lebih murah, yang mendorong konsumen untuk berbelanja *online*. Dari kasus ini diketahui bahwa telah terjadi penipuan dimana tidak ada bukti itikad baik dari pihak pembeli yang telah menjual barang tersebut. dan banyak pihak yang terlibat antara penjual dan pembeli yang tidak berkomunikasi dengan baik sehingga menimbulkan penipuan dimaksud.

¹ www.pajak.go.id/content/article/menelusur-pajak-atas-transaksi-e-commerce

² [View of Itikad Baik Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online Melalui Media Sosial \(tunja.ac.id\)](#)

³ Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum* (Yogyakarta: Sinar Grafika, cetakan kedelapan 2006), 269.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif yang menggunakan bahan-bahan yang berkaitan dari pengaturan-pengaturan tertulis untuk menganalisis materi pokok transaksi penjualan *online* untuk pembeli dan penjual. Jenis penelitian ini adalah penelitian kepustakaan karena lebih menekankan pada pengumpulan data dengan menggunakan literasi kepuastakaan.⁴

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Online

Transaksi jual beli *online*, ada beberapa pihak terlibat secara langsung maupun tidak langsung, tergantung dari tingkat kerumitan transaksi yang dilakukan. Artinya apakah semua proses transaksi dilakukan secara *online* atau hanya beberapa langkah saja yang dilakukan secara *online*. Jika setiap transaksi dilakukan secara *online*, mulai dari proses terjadinya transaksi hingga pembayaran, Seperti yang telah dijelaskan dalam bab sebelumnya maka pelaku usaha dalam suatu transaksi *online* adalah:

- 1) Penjual (*merchant*), yaitu perusahaan atau produsen yang menawarkan produknya melalui internet, untuk menjadi merchant perlu mendaftarkan diri sebagai *merchant account* pada bank, hal ini tentunya ini dimaksudkan agar *merchant* dapat menerima pembayaran dari *costumer* dalam bentuk *credit card*.
- 2) *Marketplace*, *marketplace* adalah layanan platform online yang menyediakan tempat dan peluang untuk berjualan barang antara pembeli dan penjual. *Marketplace* bertanggung jawab untuk menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab atas beroperasinya sistem elektronik. Apabila kesalahan dilakukan oleh penjual atau *seller* maka *marketplace* sebagai perantara bertanggung jawab atas penyediaan layanan dari sistem aplikasi atau situs web karena *marketplace* menyediakan lapak untuk berjualan, fasilitas pembayaran dan sistem yang aman dalam berinteraksi *online*.
- 3) *Acquirer*, yaitu pihak perantara penagihan (antara penjual dan penebit) dan perantara pembayaran (antara pemegang dan penerbit), perantara penagihan adalah pihak yang meneruskan penagihan kepada penerbit berdasarkan tagihan yang masuk kepadanya yang diberikan oleh penjual barang/jasa. Pihak perantara pembayaran antara pemegang dan penerbit adalah bank dimana pembayaran kartu kredit dilakukan oleh pemilik kartu kredit/*card holder*, selanjutnya bank yang menerima pembayaran ini akan mengirimkan uang pembayaran tersebut kepada penerbit kartu kredit (*issuer*).
- 4) *Issuer*, yaitu perusahaan credit card yang mengeluarkan kartu tersebut. Ada beberapa Lembaga di Indonesia yang berwenang menerbitkan kartu kredit, yaitu:
 - a) Bank yang Lembaga keuangan bukan bank. Tidak semua bank dapat menerbitkan *credit card*, hanya bank dengan otorisasi *card international*, dapat menerbitkan *credit card*, seperti master dan *visa card*.
 - b) Perusahaan nonbank dalam hal ini PT. Diner Jaya International melakukan perjanjian dengan perusahaan asing.
 - c) Perusahaan yang membuka cabang dari perusahaan induknya diluar negeri yaitu *America express*.

⁴ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 41.

- 5) *Certification Authorities* yaitu pihak ketiga/*marketplace* berwenang menerbitkan sertifikat kepada *merchant*, kepada *issuer* dan dalam beberapa hal diberikan kepada *card holder*.

Selain pihak-pihak tersebut diatas, pihak lain yang keterlibatannya tidak secara langsung dalam transaksi jual beli adalah jasa pengiriman atau (*ekspedisi*). Namun kasus yang dibahas di sini, pelaku usaha adalah penjual atau (*merchant*). Pelaku usaha yang menjalankan usahanya melalui internet dalam UU ITE maupun dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012) termasuk dalam kategori Pengelola Sistem Elektronik. Pasal 1 angka (6) UU ITE mendefinisikan Penyelenggara Sistem jaringan Elektronik sebagai penggunaan sistem elektronik oleh penyelenggara negara, perseorangan, badan usaha, dan/atau masyarakat. Pasal 1 angka (4) Peraturan Pemerintah tentang Pengenalan Sistem dan Transaksi Elektronik adalah semua penyelenggara pemerintahan badan usaha dan masyarakat yang menawarkan, mengelola, dan/atau mengoperasikan sistem elektronik. Sendiri atau bersama-sama dengan pengguna sistem elektronik untuk kebutuhan sendiri dan/atau kebutuhan pihak lain.⁵

Penyelenggara sistem elektronik sebagai pelaku usaha wajib melakukan edukasi kepada pengguna sistem elektronik sebagai konsumen, edukasi ini berkaitan dengan hak, tugas dan tanggung jawab semua pihak dan tata cara pengaduan. Informasi yang wajib disampaikan oleh penyelenggara sistem elektronik kepada pengguna sistem elektronik sesuai dengan Pasal 25 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Identitas Penyelenggara Sistem Elektronik, yang diproses, perbaikan atau pengamanan sistem elektronik, tata cara penggunaan perangkat, syarat kontrak, prosedur mencapai kesepakatan dan jaminan privasi dan/atau perlindungan data pribadi.⁶

Bentuk atau wujud dari pelaku usaha adalah orang perseorangan atau badan usaha. Hak pelaku usaha meliputi:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan ketentuan nilai tukar barang dan/atau jasa yang dipertukarkan yang disepakati.
- 2) Hak dilindungi undang-undang terhadap tindakan yang beritikad buruk dari konsumen.
- 3) Hak untuk membela diri sangat penting dalam proses peradilan penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara sah bahwa kerugian konsumen bukan disebabkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 5) Hak diatur dengan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁷

Pelaku usaha pun memiliki hak yang sama yaitu untuk mendapatkan perlakuan baik oleh konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa dalam jual beli bukan berarti hanya konsumen yang dirugikan. Namun secara umum, kerugian terbesar dalam belanja *online* adalah konsumen, menurut penelitian para peneliti. Kewajiban pelaku usaha meliputi:

- 1) Memiliki itikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya.
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

⁵ Meyke Fermata Sari, *Pelaksanaan Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Jual Beli Online*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta 2019, h 49.

⁶ *Ibid*, h, 50.

⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta, Sinar Grafika, 2014, h 69.

- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara adil dan jujur dan tidak diskriminatif.
- 4) Menjamin mutu barang dan jasa yang dipasarkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku.
- 5) Menciptakan peluang bagi konsumen untuk mencoba sejumlah barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan garansi dan jaminan atas barang yang diproduksi dan diperdagangkan.
- 6) Mengganti kerugian dan/atau mengganti kerugian yang timbul dari penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 7) Ganti rugi atas kerusakan dan/atau pengembalian uang apabila barang atau jasa yang diterima atau digunakan tidak sesuai dengan perjanjian.⁸

B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen

Setiap kesalahan atau kelalaian pelaku usaha yang dapat menyebabkan kerugian pada konsumen haruslah bertanggung jawab atas kerugian tersebut, atau masyarakat umumnya haruslah bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh mereka. Tanggung jawab pelaku usaha ini berlaku tidak hanya untuk kehilangan barang habis pakai yang diperdagangkan, tetapi juga untuk kewajiban atas iklan barang dan/atau jasa, termasuk barang impor yang diiklankan.⁹ Prinsip tentang tanggung jawab merupakan masalah yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan analisis yang cermat untuk menganalisis siapa yang bertanggung jawab dan sejauh mana tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak yang terlibat.¹⁰

Pertanggungjawaban melalui transaksi jual beli, transaksi elektronik maka pelaku usaha tetap dapat dituntut pertanggungjawabannya melalui pertanggungjawaban kontraktual (*contractual liability*). berkaitan dengan menyebabkan kerugian bagi konsumen dan pertanggungjawaban produk (*product liability*) jika ternyata produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha cacat dan merugikan konsumen. Namun, ada beberapa hal yang dapat menjadi penghalang ketika konsumen melakukan jual beli melalui transaksi elektronik yang memerlukan pertanggungjawaban, yaitu perbedaan/jarak antara pelaku usaha dan konsumen, perbedaan hukum yang berlaku untuk transaksi di negara yang berbeda, kelemahan Undang-Undang dan kurangnya pemahaman konsumen tentang perlindungan konsumen dan lain-lain. Hambatan Ketika aturan diterapkan dalam kontrak dan perlunya pembuktian untuk menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha.¹¹

Terjadinya kerugian pada konsumen tidak lepas dari tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK, yang mengatur bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pasal 19 ayat (2) mengatur bahwa ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan, dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹² Tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi jual beli *online* terbagi menjadi tiga, yaitu:

⁸ *Ibid*

⁹ Zaeni Asyhadie, *Op. Cit*, h. 204-205

¹⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit*, h. 92

¹¹ *Ibid*

¹² Desy Ary Setyawati, *Op. Cit*, h 44.

- 1) Tanggung jawab atas informasi merupakan komoditas yang diperhatikan oleh konsumen karena sering menjadi korban jika tidak mengkritik tidak mempersoalkan adanya informasi tentang barang dan jasa yang dikonsumsinya, kegunaanya, termasuk kelengkapan atau ketidaklengkapan informasi. Informasi untuk memutuskan membeli atau tidak membeli sesuatu.
- 2) Tanggung jawab hukum atas produk. Apabila tidak terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *product liability* (pertanggung jawaban kontrak). *Product liability* adalah tanggung jawab perdata secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen karena menggunakan produk yang mereka produksi
- 3) Tanggung jawab atas keamanan. Jaringan transaksi elektronik harus dapat menjamin keamanan dan keandalan arus informasi. Pihak-pihak yang bertransaksi harus memiliki kepercayaan yang besar terhadap infrastruktur jaringan yang digunakan. Tentu saja, pihak pelaku usaha perlu menyediakan sistem jaringan lengkap untuk mengontrol keamanan transaksi.¹³

Terjadinya kerugian pada konsumen tidak lepas dari tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK, yang mengatur bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pasal 19 ayat (2) mengatur bahwa ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan, dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁴

Pertanggungjawaban melalui transaksi jual beli, transaksi elektronik maka pelaku usaha tetap dapat dituntut pertanggungjawabannya melalui pertanggungjawaban kontraktual (*contractual liability*). berkaitan dengan menyebabkan kerugian bagi konsumen dan pertanggungjawaban produk (*product liability*) jika ternyata produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha cacat dan merugikan konsumen.

Berdasarkan uraian perUndang-Undang baik UU ITE maupun UUPK, ternyata bahwa konsep tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*based on tauld*) menjiwai tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi jual beli *online* karena pelaku usaha telah melanggar dan tidak jujur dalam memperdagangkan produk yang dijualnya, tidak sesuai dengan yang diperjanjikan sehingga hak-hak konsumen dilanggar oleh pelaku usaha yang menimbulkan tidak adanya itikad baik pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual beli secara *online*.

Selain itu, Bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam konsep hukum perlindungan konsumen dapat dibagi menjadi:

- 1) *Contractual liability*, yaitu tanggung jawab perdata atas perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat barang yang dihasilkan.

¹³ M. Yogi Rachman, Tanggung Jawab Penjual Kepada Pembeli Melalui Media Online Menurut Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Pada Toko Online Rynakosmetik, *JOM Fakultas Hukum* Volume III Nomor 2, Oktober 2016, h 9.

¹⁴ Desy Ary Setyawati, *Op. Cit*, h 44.

- 2) *Product liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung terhadap pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen terhadap produk yang dihasilkan.
- 3) *Professional liability*, tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen akibat pemanfaatan menggunakan jasa yang diberikan¹⁵

C. Proses penyelesaian sengketa terkait konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha yang tidak beritikad baik.

KUHPerdata tidak mengatur secara tegas pembedaan ganti rugi sebagai akibat dari wanprestasi dengan ganti rugi sebagai akibat dari perbuatan melawan hukum¹⁶ Terhadap sengketa antara konsumen dan pelaku usaha Undang-Undang perlindungan konsumen, telah memberikan sarana bagi konsumen untuk menuntut haknya bila dirugikan oleh pelaku usaha melalui:

1) Penyelesaian sengketa lewat peradilan

Menurut Undang-Undang perlindungan konsumen Pasal 45 A (1), setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk diatur dalam Undang-Undang perlindungan konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa. Adapun yang berhak untuk melakukan gugatan terhadap pelanggar yang dilakukan oleh pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 46 Ayat (1) adalah:¹⁷

- a) konsumen yang telah dirugikan.
- b) Sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama.
- c) Pemerintah dan instansi yang terkait apabila barang yang dikonsumsi mengakibatkan kerugian materi yang besar dan korban yang tidak sedikit.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan hanya memungkinkan apabila:¹⁸

- a) Para pihak belum memilih penyelesaian sengketa diluar pengadilan.
- b) Upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan, dinyatakan berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

2) Penyelesaian Sengketa Diluar Peradilan

Terhadap proses penyelesaian sengketa diluar peradilan, maka UUPK memberikan solusi untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar peradilan umum. Dalam ketentuan pasal 52 UUPK penyelesaian sengketa dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a) *Mediasi* yang merupakan suatu proses yang dimana pihak ketiga mengajak pihak yang bersengketa pada suatu penyelesaian sengketa yang disepakati. Sesuai Batasan tersebut, mediator berada ditengah dan tidak memihak kepada salah satu pihak.
- b) *Arbitrase* merupakan cara penyelesaian sengketa diluar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase ini karena keputusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat.
- c) *Konsiliasi*, cara ini ditempu atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak dimana majelis BPSK bertugas sebagai perantara antara para pihak yang bersengketa yang

¹⁵ Merry Tjoanda. *Perlindungan Hukum Konsumen Terkait Jual Beli Tiket Pesawat Secara Online*, TATOHI Jurnal Ilmu Hukum. Universitas Pattimura. Ambon. 2022.

¹⁶ Merry Tjoanda. *Akibat Hukum Dari Pemutusan Kontrak Secara Sepihak*. *Batulis Civil Law Rev.* 2021, 2(1): 93-101.

¹⁷ Gunawan Widjaja. *Alternatif penyelesaian sengketa*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002, h, 75

¹⁸ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *op.cit.*, h, 234.

majelis BPSKnya bersifat pasif. Penyelesaian sengketa ini memiliki persamaan dengan arbitrase, dan juga menyalurkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan para pihak. Namun pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase.

Transaksi jual beli secara *online*, maka pelaku usaha dalam hubungan hukum tersebut sebagaimana telah uraikan sebelumnya adalah dapat dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut:

1) Tanggung jawab penjual

Tanggung jawab bagi penjual dalam jual beli *online* adalah memberikan pelayanan, memberikan informasi produk yang dijual dengan jujur, jelas dan menjamin produk yang dijual sampai ke tangan pembeli dengan aman, termasuk juga memberikan kompensasi atau ganti rugi produk yang bermasalah. Sesuai yang diatur di dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a UUPK yaitu: "Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan /atau jasa secara tidak benar, dan seolah-olah, barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standart mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu.

2) Tanggung jawab *marketplace*

Marketplace bertanggung jawab untuk menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab atas beroperasinya sistem elektronik. Apabila kesalahan dilakukan oleh penjual atau *seller* maka *marketplace* sebagai perantara bertanggungjawab atas penyediaan layanan dari sistem aplikasi atau situs web karena *marketplace* menyediakan lapak untuk berjualan, fasilitas pembayaran dan sistem yang aman dalam berinteraksi *online*.

3) Tanggung jawab kurir

Tanggung jawab kurir adalah mengantar barang yang dipesan oleh konsumen, sesuai dengan yang di beli. Dan apabila barang yang diantar tidak sesuai dengan yang ditentukan, maka kurir harus menggantikannya dengan barang yang sesuai dengan pesanan sebelumnya tanpa harus meminta pembayaran Kembali kepada konsumen.

4) Tanggung jawab perbankan

Bank berperan sebagai pihak yang menjadi perantara dalam pembayaran transaksi *online*. Konsumen membayar produk kepada si penjual produk. Konsumen atau pembeli berkeinginan membeli produk tersebut secara *online* karena pembeli berada jauh dari lokasi penjual. Dan penjual mewajibkan bank sebagai fasilitas untuk melakukan transaksi pembayaran. Transaksi pembayaran antara konsumen dan pihak penjual disalurkan melalui bank sebagai lembaga keuangan. Biasanya kredit card digunakan dalam transaksi perdagangan *online*. Maka bank yang bertanggung jawab untuk mengurus urusan transaksi pembayaran kepada pihak penjual (*merchant*) untuk menyalurkan dana tersebut dalam menyelenggarakan e-commerce, penyelenggaraan agen elektronik harus memperhatikan prinsip kehati-hatian, teknologi informasi yang terintegrasi dan aman, pengendalian keamanan atas aktivitas transaksi *online*, dan perlindungan konsumen sesuai peraturan perundang-undangan.¹⁹ Subekti, mengartikan itikad baik dengan "jujur", "kejujuran" Pasal 1338 ayat (3) BW, semua perjanjian itu harus dilaksanakan dengan itikad baik (dalam bahasa Belanda *tegoeder trouw*; dalam bahasa Inggris *in good faith*, dalam bahasa Prancis

¹⁹ <http://www.ojk.go.id/id/regulasi/documents/pages/inovasi-keuangan-digital-di-sektor-jasa-keuangan/pojk%2013-2018.pdf>.

de bonne foi). Norma ini merupakan salah satu sendi yang terpenting dari Hukum Perjanjian.²⁰

KESIMPULAN

Ada 2 (dua) macam bentuk itikad baik yaitu itikad baik subyektif yang merupakan kejujuran dan itikad baik obyektif yang merupakan kepatutan dan kesusilaan di dalam pelaksanaan perjanjian. Berdasarkan Pasal 1338 Ayat (3) KUHPPerdata dapat diketahui bahwa suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.²¹ Itikad baik ini berupa kewajiban dari para pihak yang memberi informasi atau pemberitahuan keadaan yang sesungguhnya kepada pihak lain dan kewajiban untuk memeriksa atau meneliti segala sesuatu dengan saksama. Kedua hal tersebut merupakan wujud adanya itikad baik subyektif yang harus dimiliki pada saat melakukan suatu perjanjian khususnya perjanjian jual beli *online*, dalam transaksi jual beli online terdapat beberapa pelaku usaha dan tanggung jawab pelaku usaha yaitu: 1) Tanggung jawab penjual; 2) Tanggung jawab *marketplace*; 3) Tanggung jawab kurir; 4) Tanggung jawab perbankan.

REFERENSI

Jurnal

Erlin Setiani dan Muhamad Taufiq, "Perlindungan Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Perjanjian Dalam Perdagangan Elektronik Terkait Dengan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik" *journal living law* vol. 10, No, 2, (2018), <https://ojs.unida.ac.id/livinglaw/article/view/1497>, (diakses 9 november 2022).

M. Yogi Rachman, Tanggung Jawab Penjual Kepada Pembeli Melalui Media Online Menurut Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Pada Toko Online Rynakosmetik, JOM Fakultas Hukum Volume III Nomor 2, Oktober 2016.

Merry Tjoanda. Akibat Hukum Dari Pemutusan Kontrak Secara Sepihak. *Batulis Civil Law Rev.* 2021, 2(1): 93-101.

Merry Tjoanda. Perlindungan Hukum Konsumen Terkait Jual Beli Tiket Pesawat Secara Online, *TATOHI jurnal ilmu hukum.* Universitas Pattimura. Ambon. 2022

Sarah Selfina Kuahaty. Itikad Baik Konsumen Dalam Pemanfaatan Air Bersih. *TATOHI Jurnal Ilmu Hukum* Vol 1, No 8 (2021): 784-792

Buku

Ahmadi Miru dan Sutarman Yod, 2010, *hukum perlindungan konsumen*, Pustaka nasional.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta, Sinar Grafika, 2014.

Gunawan Widjaja, *Alternatif penyelesaian sengketa*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002.

Meyke Fermata Sari, *Pelaksanaan Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Jual Beli Online*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta 2019.

Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum* (Yogyakarta: Sinar Grafika, cetakan kedelapan 2006).

²⁰ Sarah Selfina Kuahaty. Itikad Baik Konsumen Dalam Pemanfaatan Air Bersih. *TATOHI Jurnal Ilmu Hukum* Vol 1, No 8 (2021): 784-792

²¹ <http://wordpress.com/batasan-asas-kebebasan-berkontrak-dalam-hukum-perjanjian/>. "Batasan Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Hukum Perjanjian, diakses tanggal 22 juni 2014.

Online/World Wide Web

Nur Muliadi. Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Kaitannya Dengan Perjanjian Baku (Standard Contract). www.pojokhukum.com.

Syukni Tumi Pengata, Apa Saja Bentuk-Bentuk Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen? Ini Jawabannya. 2018. <https://mediakonsumen.com/2018/04/17/wawasan/apa-saja-bentuk-bentuk-pertanggungjawaban-pelaku-usaha-terhadap-konsumen-ini-jawabannya>

View of Iktikad Baik Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online Melalui Media Sosial (unja.ac.id)

www.pajak.go.id/content/article/menelusur-pajak-atas-transaksi-e-commerce

Zainal Abidin. *Itikad baik dalam transaksi jual beli online melalui media social*, Fakultas Hukum Universitas Jambi.