

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM

BAGI PIHAK PENJUAL YANG DIRUGIKAN DALAM PERJANJIAN

JUAL BELI *ONLINE* DENGAN SISTEM *COD*

A. Perlindungan Hukum Terhadap Penjual dalam Jual Beli *Online* dengan Sistem *COD*

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif (pencegahan) maupun dalam bentuk yang bersifat represif (pemaksaan), baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum. Setiap orang berhak untuk mendapatkan perlindungan dari hukum. Hampir seluruh hubungan hukum harus mendapatkan perlindungan hukum.

Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha sebenarnya telah disebutkan di dalam Pasal 6 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai apa saja hak-hak dari pelaku usaha, yaitu hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan jasa yang diperdagangkan, hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, hak untuk membela diri sepatutnya dalam penyelesaian sengketa konsumen, hak untuk merehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian

yang konsumen alami tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan, dan hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Meskipun telah disebutkan apa saja hak-hak mengenai pelaku usaha di dalam UUPK, namun pada kenyataannya, UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut belum sepenuhnya dapat melindungi pelaku usaha secara maksimal karena belum diaturnya peraturan mengenai perlindungan hukum terhadap pelaku usaha akibat konsumen secara khusus. Sehingga, apabila konsumen melakukan pembatalan sepihak yang secara nyata telah melanggar kesepakatan perjanjian jual beli, maka sanksi yang diberikan kepada konsumen hanya berupa pembatalan perjanjian. Padahal dalam hal ini, konsumen telah secara nyata melanggar hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang yang diperdagangkan. Konsumen juga dianggap telah melanggar Pasal 1267 KUHPerdata tentang Wanprestasi dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mana disebutkan bahwa seorang konsumen diharuskan untuk memiliki itikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa dan mewajibkan konsumen untuk membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati.

Oleh karenanya, baik konsumen maupun pelaku usaha, sama-sama memiliki tanggung jawab untuk saling memenuhi hak dan kewajibannya sejak detik perjanjian jual beli diantara keduanya sah dibuat secara hukum. Sehingga, apabila salah satu pihak melepas tanggung jawab, maka perbuatan tersebut

dianggap sebagai tindakan wanprestasi karena menyebabkan kerugian bagi salah satu pihak yang terlibat di dalam perjanjian yang telah dibuat secara sadar dan bersama-sama bersepakat.

Para pihak yang melepas tanggung jawab di dalam perjanjian jual beli yang tengah berlangsung juga dianggap telah melanggar kontrak. Pelanggaran kontrak ini terjadi apabila salah satu pihak gagal memenuhi kewajiban-kewajiban kontraktualnya, atau bilamana para pihak menyangkal kewajiban-kewajibannya. Baik kewajiban-kewajiban yang terungkap ataupun tersirat. Apabila salah satu pihak menolak kontrak yang telah disepakati, kontrak akan tetap berlaku dan hak pihak yang tidak bersalah tetap berada di tangannya. Sehingga, pihak yang tak bersalah itu dapat menuntut haknya berdasarkan kontrak akibat pelanggaran yang dilakukan pihak lain (Major, 2018, hal. 284).

Perjanjian dalam transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim oleh pembeli telah diterima dan disetujui oleh penjual sebagaimana yang disebut di dalam Pasal 20 Ayat (2) UU ITE. Perjanjian antara penjual dan pembeli yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya merupakan kontrak elektronik dalam Pasal 1 Ayat (7) UU ITE. Kegiatan transaksi elektronik dalam sistem pembayaran *COD* selanjutnya akan melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihak mengingat transaksi *E-Commerce* merupakan *contract of sale* atau perjanjian jual beli yang berdasarkan Pasal 1457 KUHPerdara merupakan perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak lain membayar sesuai dengan yang diperjanjikan. Dalam hal terjadi sengketa

terhadap penggunaan sistem pembayaran *COD*, penyelesaian dapat dilakukan melalui gugatan perdata sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, lembaga Arbitrase, maupun lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya. Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan ke pengadilan maupun di luar pengadilan berdasarkan Pasal 45 Ayat (1) dan (2) UU ITE. Terhadap upaya di luar pengadilan, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang cepat, mudah, dan murah. Berdasarkan Pasal 60 Ayat (2) UUPK bahwa penyelesaian sengketa yang nominalnya kecil dan sederhana tidak efektif apabila diajukan ke pengadilan.

Berdasarkan wawancara penulis bersama lembaga BPSK Kota Bandung, biasanya untuk kasus konsumen yang dirugikan mereka memiliki tempat terpadu untuk melakukan pengaduan atas tindakan pelaku usaha yang merugikan konsumen. BPSK sendiri adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau yang lebih dikenal sebagai lembaga Arbitrase. BPSK memiliki fungsi untuk memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian pihak konsumen yang disebabkan oleh pelaku usaha. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, sifat putusan dari lembaga peradilan konsumen ini juga berkekuatan hukum tetap. Sehingga wajib untuk dilaksanakan oleh para pihak yang ditunjuk untuk melakukan ganti rugi. Melalui BPSK, konsumen dapat

berkonsultasi secara langsung tanpa dipungut biaya apapun atau gratis dan dapat melakukan penuntutan ganti rugi atas perbuatan pelaku usaha yang merugikan mereka. Sementara apabila kasus kerugian tersebut dialami oleh pelaku usaha secara langsung, pihak BPSK menyatakan bahwa belum ada wadah bagi para pelaku usaha untuk melakukan pengaduan dan pelaporan atas konsumen yang beritikad tidak baik untuk menyelesaikan pembayaran dan memenuhi hak-hak pelaku usaha sebagaimana yang telah disebut di dalam Pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karenanya, berdasarkan uraian tersebut peneliti menyimpulkan bahwa saat ini selain aturan mengenai perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang belum sepenuhnya dapat memberikan perlindungan kepada pelaku usaha, tetapi juga belum ada tempat dan layanan yang tepat untuk membantu pelaku usaha melakukan konsultasi maupun melakukan pengaduan atau laporan atas perbuatan konsumen yang merugikan pihak pelaku usaha.

Sistem pembayaran *COD* sebetulnya sangat berguna bagi masyarakat yang tinggal di kota-kota dengan layanan finansial yang kurang mendukung. Penjualan dengan sistem *COD* menjadi metode pilihan pembayaran utama yang paling sering dipilih oleh masyarakat Indonesia karena dianggap paling mudah dan cepat. Selain karena sistem pembayaran *COD* dapat membantu pelanggan lebih percaya terhadap barang yang dijual oleh pelaku usaha, metode pembayaran dengan sistem *COD* juga memberikan kesempatan kepada masyarakat yang tidak memiliki rekening bank atau dompet digital untuk melakukan pembelian secara *online* tanpa kesulitan. Sehingga menurut Irene,

pelaku usaha yang tidak mengaktifkan sistem pembayaran di tempat (*COD*) berpotensi mengalami kerugian materi karena kehilangan lebih banyak calon konsumen dari berbagai wilayah di Indonesia

Meski menurut pelaku usaha sendiri pun, pembayaran dengan sistem *COD* sangat berisiko karena masih banyak sekali pembeli yang belum mengerti dan paham terkait aturan dan sistematika pembayaran dengan metode *COD*. Sehingga hal inilah yang kemudian mengakibatkan ada banyak sekali kasus mengenai permasalahan gagal bayar oleh konsumen yang setiap tahunnya terus meningkat hingga sistem *COD* disebut sebagai sistem pembayaran paling bermasalah di Indonesia. Dalam kasus gagal bayar yang dialami penjual oleh karena perbuatan konsumen, disebutkan bahwa penyebab paling umum terjadinya hal tersebut adalah karena kurangnya sosialisasi dan edukasi terkait tata cara bertransaksi dengan sistem pembayaran *COD*. Sehingga, banyak konsumen yang salah paham, dan kemudian dengan serta merta menolak untuk membayar barang yang telah di pesan karena tidak memahami ketentuan yang ada di dalam *Terms and Conditions* yang tanpa mereka sadari telah disetujui saat akan melakukan jual beli *online* dengan sistem *COD*.

Masalahnya, tindakan gagal bayar yang dilakukan oleh konsumen kepada penjual, tidak hanya berdampak pada pelaku usaha, tetapi juga kurir atau pihak logistic yang mengantarkan paket sampai ke rumah konsumen, juga ikut terseret dan mengalami kerugian berupa waktu dan sumpah serapah dari pembeli yang tidak mau membayar barang yang telah sampai dikirimkan.

Ini menunjukkan bahwa sebenarnya konsumen tidak begitu memahami bahwa ketika mereka mengklik tombol tersebut, maka secara tidak langsung pembeli dan penjual telah terikat dalam perjanjian yang mengharuskan mereka untuk bertanggung jawab dalam memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Yaitu salah satunya dengan membayar pesanan sesuai dengan harga yang telah disepakati sejak di awal perjanjian dan perikatan itu dilaksanakan. Akhirnya perjanjian jual beli diakibatkan oleh bertemunya penawaran dengan penerimaan, yang kemudian membuat pihak penjual maupun pembeli saling terikat, sehingga tidak diperkenankan salah satu darinya ingkar dari apa yang sudah disetujui.

Jual beli umumnya adalah bagian terikat yang tak dapat dilepaskan dari kondisi sosial dan kehidupan masyarakat. Jual beli memiliki urgensi yang harus selalu diperbarui dalam urusan keperdataan. Hal ini penting untuk melindungi hak setiap orang, terutama bagi para pihak yang masing-masing terlibat dalam perjanjian jual beli yang cukup rentan terhadap masalah. Perjanjian jual beli sebetulnya sudah tersusun secara komprehensif dan sedemikian rapi di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, hanya saja ada beberapa hal yang perlu ditegaskan terkait beberapa perkara baru yang belakangan seringkali muncul akibat perubahan zaman. Salah satunya adalah tentang bagaimana hukum perdata mengatur mengenai sistem pembayaran *COD* dan penyelesaian sengketa yang terjadi oleh Konsumen. Sehingga, meskipun seorang konsumen dilindungi dalam suatu peraturan khusus yang dikeluarkan melalui Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dengan adanya

penegasan aturan terhadap perlindungan penjual, diharapkan pihak pembeli juga memiliki kesadaran dan batasan penuh dalam bertindak agar tidak merugikan penjual sebagai salah satu pihak yang tersebut di dalam perjanjian jual beli yang mengikat satu sama lain.

Pada hakikatnya, sebuah perjanjian sebagaimana yang diatur oleh Pasal 1233 KUHPerdara, memiliki kewajiban masing-masing yang harus dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan. Untuk itu, baik pembeli maupun penjual memiliki pertanggung jawaban dan beban yang serupa untuk menyerahkan barang (*levering*) dan pembeli membayar sesuai dengan perjanjian semula. Sehingga, pelaku usaha dan konsumen sebetulnya memiliki kedudukan yang sama di dalam perjanjian. Oleh karena itu, sudah seharusnya konsumen mengerti akan hak-hak pelaku usaha dan bertanggung jawab penuh untuk memenuhi kewajibannya tersebut.

Dalam peraturan mengenai perlindungan hukum, hukum harus memberikan penegasan dan ketetapan akan sanksi-sanksi yang akan diberikan kepada konsumen apabila terbukti melakukan Wanprestasi. Sebab, hal tersebut sangat merugikan pelaku usaha baik dari segi waktu dan materi. Terlebih lagi, hukum memiliki fungsi yang besar untuk melindungi masyarakat dari ketidakadilan dan perbuatan curang oleh pihak yang memberikan kerugian. Itu karena negara memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan hukum kepada setiap warga negaranya sebagaimana yang telah diatur di dalam batang tubuh UUD Negara RI Tahun 1945 Pasal 28 D Ayat (1) yang menyatakan bahwa “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan

kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum”. Oleh karenanya, dengan adanya perlindungan hukum terhadap pelaku usaha, negara telah memenuhi kewajiban dan hak-hak pelaku usaha yang mana dalam hal ini untuk memperoleh pembayaran atas transaksi yang telah disetujui dan dilakukan oleh konsumen melalui perjanjian jual beli dengan menggunakan aplikasi Tiktok *Shop*.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa betapa pentingnya peran perlindungan hukum terhadap perjanjian di dalam suatu masyarakat. Hal ini karena jual beli merupakan kegiatan yang paling sering dilakukan sejak dulu hingga saat ini. Dari masa jual beli dilakukan secara konvensional sampai berubah menjadi *online* sesuai dengan arus perkembangan zaman. Sehingga, baik pembeli maupun penjual semestinya mendapat perlindungan yang sama, perlakuan yang sama, dan keadilan yang sama di mata hukum dengan dibuatnya penegasan ulang terkait perlindungan hukum terhadap penjual atas pembeli yang melakukan Wanprestasi jual beli *online* melalui *marketplace* Tiktok *Shop*.

B. Akibat Hukum Atas Pembeli yang Melakukan Gagal Bayar Terhadap Penjual *Online* Melalui Sistem *COD* Dihubungkan Dengan Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Akibat hukum merupakan suatu akibat yang diberikan oleh hukum atas suatu peristiwa hukum karena perbuatan seorang subjek hukum. Berdasarkan Kamus Bahasa Indonesia, akibat memiliki arti sebagai sesuatu yang menjadi kesudahan atau hasil dari peristiwa yang mendahuluinya.

Dalam kepustakaan ilmu hukum, dikenal tiga jenis akibat hukum, yaitu sebagai berikut:

1. Akibat hukum berupa lahirnya, berubahnya, atau lenyapnya suatu keadaan hukum tertentu;
2. Akibat hukum berupa lahirnya, berubahnya, atau lenyapnya suatu hubungan hukum tertentu;
3. Akibat hukum berupa sanksi, yang tidak dikehendaki oleh subjek hukum (perbuatan melawan hukum).

Berbicara mengenai akibat hukum, akibat hukum itu timbul karena adanya suatu hubungan hukum dimana di dalam hubungan hukum itu ada hak dan kewajiban. Yang mana apabila hak dan kewajiban dalam suatu hubungan hukum itu tidak dipenuhi, maka munculah akibat hukum karena peristiwa tersebut.

Merujuk pada Pasal 1243 KUHPerdara tentang ganti rugi akibat wanprestasi, maka seseorang yang telah dinyatakan lalai dalam memenuhi prestasinya, harus memberikan ganti rugi akibat cedera janji yang dilakukannya. Ketentuan mengenai ganti rugi diatur di dalam Pasal 1246 yang terdiri dari tiga macam ganti rugi, yaitu: biaya, rugi dan bunga. Ganti rugi biaya yaitu segala pengeluaran atau perongkosan yang nyata-nyata telah dikeluarkan oleh suatu pihak misalnya ongkos kirim, ongkos *packing* dan lain sebagainya.

Akibat hukum wanprestasi terdapat di dalam Pasal 1267 yang berbunyi “Apabila seorang debitur tidak memenuhi suatu perjanjian yang telah dibuatnya, maka debitur akan dipaksa untuk memilih memenuhi perjanjian itu atau mengajukan pembatalan perjanjian yang disertai oleh penggantian biaya

kerugian beserta bunga. Prof. R. Subekti dalam bukunya *Aneka Perjanjian* menjelaskan bahwa tercapainya sepakat itu dinyatakan oleh para pihak dengan diucapkannya perkataan setuju, oke dan lain sebagainya. Atau pun dengan bersama-sama menaruh tangan di bawah pernyataan-pernyataan tertulis sebagai tanda (bukti) telah disetujuinya perjanjian tersebut. (Subekti, 2014, hal. 3).

Dalam konteks jual beli melalui *marketplace*, detik tercapainya kata sepakat adalah ketika pembeli setuju dan bersedia untuk menekan tombol “buat pesanan” atau kalimat instruksi lainnya yang pada intinya itu berarti bahwa si pembeli telah setuju untuk membeli barang dari si penjual dengan harga yang telah disebutkan oleh penjual. Di detik itu, maka jual beli diantara masing-masing pihak telah dianggap terjadi. Dengan terjadinya jual beli, maka timbul kewajiban dari masing-masing pihak, di mana penjual wajib menyerahkan barang dan pembeli wajib membayar harga pembelian pada waktu dan tempat yang telah disepakati.

Perlu dipahami bahwa antara pembeli dan penjual memiliki hubungan timbal balik berupa hak dan kewajibannya masing-masing atas transaksi *COD* yang telah disepakati. Perbuatan pembeli yang menolak membayar barang yang telah ia terima dapat dikategorikan sebagai perbuatan wanprestasi. Pembeli atau konsumen dapat digugat dengan dasar melanggar hak pelaku usaha yang dijelaskan dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Gugatan juga dapat didasari bahwa konsumen telah melakukan wanprestasi dengan dasar hukum pPasal 1243 KUHPerdara dimana timbul wanprestasi dari persetujuan (*agreement*) dan dengan diperkuat oleh penjelasan dalam Pasal-Pasal 1320, 1338, 1313, dan Pasal 1458 KUHPerdara.

Penjual dapat menuntut ganti rugi atau pembatalan pembelian sebagaimana yang telah diatur di dalam Pasal 1266 KUHPerdara yang menerangkan bahwa secara hukum wanprestasi selalu dianggap sebagai syarat batal dalam suatu perjanjian sehingga pihak yang merasa dirugikan karena pihak lain telah melakukan wanprestasi, dapat menuntut pembatalan perjanjian melalui pengadilan. Penjual juga dapat melihat pada Pasal 1267 KUHPerdara yang memberikan pilihan kepada pihak yang tidak menerima prestasi dari pihak lain untuk memilih 4 (empat) kemungkinan tuntutan, yaitu:

1. Pemenuhan perjanjian.
2. Pemenuhan perjanjian disertai ganti kerugian.
3. Pembatalan perjanjian.
4. Pembatalan perjanjian atau sebagaimana yang telah diatur di dalam Pasal 1517 KUHPerdara, apabila pembeli tidak membayar harga pembelian, maka penjual dapat menuntut pembatalan pembelian.

Pembatalan pembelian termasuk suatu sanksi yang dapat diberikan kepada konsumen sebagaimana yang dijelaskan di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Yang mana apabila dalam hal ini konsumen melakukan wanprestasi, maka ia juga dapat dikenakan sanksi berupa membayar kerugian yang diderita oleh pelaku usaha, meliputi pembatalan perjanjian, peralihan risiko, dan membayar biaya perkara apabila sampai diperkarakan di pengadilan (Pramono, 2016, hal. 222–225).

Pelaku usaha memiliki hak untuk mengajukan gugatan. Yaitu suatu tuntutan hak yang dapat diajukan penggugat kepada tergugat melalui pengadilan. Gugatan dalam hukum acara perdata umumnya terjadi ketika pihak

tergugat telah melakukan pelanggaran terhadap hak dan kewajiban yang merugikan pihak penggugat, sehingga timbul sengketa antara penggugat dan tergugat. Sengketa yang dihadapi oleh pihak tergugat tidak bisa diselesaikan secara damai di luar persidangan, sehingga harus diselesaikan melalui pengadilan untuk mendapatkan keadilan.

Gugatan yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha didasarkan pada perihal terjadinya wanprestasi dari konsumen dengan melihat ketentuan yang ada pada Pasal 1243, 1458, 1338 dan 1320 KUHPerdara dan Pasal 1866 KUHPerdara sebagai bukti. Untuk memperkuat pembuktian, gugatan dapat disertai pula dengan dokumen elektronik yang sudah di *print out* sebagai bukti mengingat Pasal 1866 KUHPerdara menjelaskan bahwa alat pembuktian itu diantaranya meliputi bukti tertulis, bukti saksi, persangkaan, pengakuan, dan sumpah.

C. Penyelesaian Sengketa Terhadap Transaksi Jual Beli *Online* Dengan Sistem *COD* pada Aplikasi Tiktok *Shop* atas Pembeli yang Gagal Bayar

Penyelesaian sengketa di lingkup perdata adalah suatu jalan tengah yang dapat diambil ketika para pihak dalam hubungan hukum pada mengalami hambatan akibat salah satu pihak melepas tanggung jawab karena tidak dipenuhinya suatu perjanjian sebagaimana yang telah disepakati sejak awal. Hakikatnya, suatu sengketa di bidang perdata dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu dengan melalui pengadilan (litigasi) atau dengan di luar pengadilan (non litigasi).

Penyelesaian sengketa jual beli *online* yang melibatkan konsumen dan pelaku usaha, adalah penyelesaian sengketa yang selalu bertujuan untuk

memberikan solusi. Kedua belah pihak sangat diperkenankan untuk pertamanya tidak melibatkan hukum litigasi dalam penyelesaiannya, melainkan menempuh jalan damai atau musyawarah terlebih dahulu diluar pengadilan secara non litigasi guna mencapai suatu kesepakatan. Hal ini bertujuan agar tidak ada salah satu pihakpun yang kalah maupun menang. Keduanya hanya dituntut untuk melaksanakan hak dan kewajiban sebagaimana yang telah pihak penjual dan pembeli sepakati saat akan memproses dan membeli barang melalui media elektronik.

Penyelesaian sengketa secara litigasi adalah penyelesaian yang dilakukan melalui pengadilan. Penyelesaian secara litigasi seringkali dapat menimbulkan suatu konflik, lebih lambat, dan belum terlalu mampu untuk merangkul kepentingan pihak yang berperkara dengan biaya perkara yang lebih mahal. Sedangkan penyelesaian sengketa secara non litigasi (luar pengadilan) menghasilkan kesepakatan yang bersifat "*win-win solution*", dijamin kerahasiaan sengketa para pihak, penyelesaian lebih cepat, menghindari kelambatan yang diakibatkan oleh prosedural dan administratif, serta menyelesaikan masalah secara komprehensif dalam kebersamaan dan tetap menjaga hubungan baik.

Sebagaimana yang disebutkan di dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, disebutkan bahwa para pihak yang bersengketa dapat memilih apakah penyelesaian sengketa dilakukan secara musyawarah sebagaimana yang dinyatakan di dalam Pasal 1 Angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase

dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyebutkan “Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah proses penyelesaian sengketa yang dilakukan diluar pengadilan berdasarkan kesepakatan dari pihak yang bersengketa dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di pengadilan. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan cara berkonsultasi, bernegosiasi, mediasi, konsiliasi hingga penilaian ahli.” (Syafrida, 2020, hal. 354).

Penyelesaian sengketa perdata melalui lembaga Non-litigasi juga sesuai dengan salah satu asas dalam hukum acara perdata, yaitu: “bahwa pemeriksaan haruslah dilakukan dengan sesederhana mungkin, dalam waktu yang singkat dan biaya murah”. Sehingga, memilih lembaga Arbitrase sebagai upaya hukum Non-Litigasi sangat disarankan guna menyelesaikan sengketa wanprestasi atas transaksi jual beli *online* melalui sistem *COD* yang secara tidak langsung telah melibatkan pelaku usaha dengan pembeli.

Alur penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha baik secara publik maupun privat telah diatur di dalam ketentuan UUPK bahwa penuntasan problematika konsumen memiliki suatu ciri khas yaitu pihak yang bersengketa dapat memilih lingkungan peradilan yang meliputi penyelesaian diluar pengadilan. Hal ini terdapat dalam ketentuan Pasal 45 Ayat (2) UUPK yang menyatakan bahwa penyelesaian perkara dapat dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:

1. Secara damai, yaitu penyelesaian sengketa yang dilakukan tanpa melibatkan BPSK maupun pengadilan konsumen. Penyelesaian secara damai ini adalah

tahap paling awal yang dapat dipilih dan dilakukan karena penyelesaiannya dilakukan secara kekeluargaan.

2. Non Litigasi, yaitu penyelesaian yang dilakukan diluar pengadilan atau biasa juga disebut sebagai alternative penyelesaian sengketa. Yang mana penyelesaian sengketa ditempuh dengan jalan musyawarah untuk mempercepat penyelesaian sengketa, sesuai dengan salah satu asas dalam hukum acara perdata yaitu: “bahwa pemeriksaan haruslah dilakukan dengan sesederhana mungkin, dalam waktu yang singkat dan biaya murah.
3. Litigasi, yaitu suatu proses hukum formil yang mesti dilalui apabila para pihak yang bersengketa tidak berhasil melewati langkah penyelesaian secara damai maupun non litigasi sehingga permasalahan terus dilanjutkan hingga tahap pengadilan karena para pihak saling menuntut dan memberikan bukti bersama argumentasi masing-masing guna mempertahankan diri dari serangan pihak lawan.

Berdasarkan informasi yang penulis dapat dari hasil wawancara bersama Ibu Maya, selaku Sekretaris BPSK Kota Bandung menyebutkan, bahwa saat ini lembaga Arbitrase hanya dapat menaungi laporan-laporan yang masuk dari pihak konsumen langsung atau konsumen yang memakai barang tersebut untuk dirinya sendiri bukan untuk dijual kepada orang lain-lain (*reseller*). Ibu Maya menuturkan, bahwa pelaku usaha belum dapat melakukan sesi konsultasi dan melaporkan tindakan konsumen yang merugikan penjual akibat hilangnya itikad baik dalam jual beli *online* melalui sistem *COD*.

Perkembangan zaman yang semakin pesat saat ini, tidak dipungkiri bahwa pelanggaran dalam jual beli *online* tidak hanya dapat dilakukan oleh penjual sebagai pihak yang seringkali disebut sebagai orang yang hanya mencari keuntungan, tetapi pembeli juga sebagai subjek hukum yang paling dilindungi di dalam UUPK berpotensi untuk melakukan pelanggaran sebagaimana yang terjadi pada kasus gagal bayar pembeli melalui sistem *COD*.

Meskipun terdengar sepele, akan tetapi apabila peristiwa tersebut dilakukan secara terus menerus, penjual akan sangat dirugikan dalam hal biaya *packing*, tenaga dan juga waktu. Sehingga, menurut pendapat penulis, hendaknya BPSK tetap memberikan kesempatan kepada pelaku usaha untuk berkonsultasi mengenai perkara Wanprestasi dalam jual beli *online* yang melibatkan konsumen sebagai pihak yang bersalah untuk memberikan solusi atas kerugian yang dialami pelaku usaha sebagai bentuk rasa keadilan, bahwa baik pelaku usaha maupun konsumen, sama-sama bertindak sebagai para pihak yang rentan terhadap risiko dicurangi dalam suatu perjanjian. Sebab, seseorang yang telah dinyatakan Wanprestasi maka sudah seharusnya mereka mendapatkan akibat hukum sebagaimana yang telah disebutkan di dalam Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang ganti rugi akibat Wanprestasi.

Namun apabila lembaga BPSK dinilai tidak cukup memiliki kapasitas untuk turut menaungi laporan dari pelaku usaha, maka sudah semestinya pemerintah mulai mengusulkan untuk dibuatkan suatu lembaga khusus yang dapat dijadikan wadah bagi pelaku usaha untuk berkonsultasi dan melaporkan

tindakan konsumen yang merugikan pelaku usaha agar proses jual beli *online* tidak hanya memberikan perlindungan kepada konsumen, tetapi juga pelaku usaha. Sehingga transaksi jual beli secara daring pun dapat berjalan sesuai dengan aturan yang memberikan rasa aman bagi masing-masing pihak karena keduanya sama-sama dilindungi oleh hukum.

Selain itu, *marketplace* sebagai pihak ketiga yang memberikan ruang bagi pelaku usaha dan konsumen dalam melakukan transaksi secara daring untuk turut berperan sebagai pihak, hendaknya dapat memberikan jalan tengah bagi masing-masing pihak yang tengah bersengketa dalam jual beli *online* sebagai langkah mediasi yang dapat diselesaikan secara damai tanpa melibatkan meja hijau yang mana mediasi ini bertujuan untuk mencapai kesepakatan dengan didasarkan pada itikad baik dari pihak yang melakukan kesalahan/kelalaian.

Penyelesaian sengketa atau beda pendapat dapat dilakukan secara langsung oleh para pihak dengan jangka waktu 14 hari yang mana kemudian hasilnya dituangkan dalam bentuk tertulis Pasal 6 Angka (2). Jika penyelesaian yang dimaksud oleh Pasal 6 Angka (2) tidak tercapai, maka atas kesepakatan tertulis para pihak, sengketa atau beda pendapat tersebut diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasehat ahli menurut Pasal 6 Angka (3). Apabila dalam waktu 14 hari dengan bantuan seorang ahli atau mediator tidak tercapai kata sepakat, maka dapat menghubungi lembaga arbitrase atau lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa untuk menunjuk seorang mediator menurut Pasal 6 Angka (4). Mediator yang melakukan pemeriksaan harus memegang

teguh kerahasiaan, hasil kesepakatan bersifat final dan mengikat untuk dilaksanakan dengan itikad baik dan didaftarkan di Pengadilan Negeri.

Adapun macam-macam penyelesaian alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dapat dipilih para pihak yaitu:

1. **Negosiasi** Dalam bahasa sehari-hari istilah “negosiasi” sepadan dengan arti “berunding,” “bermusyawarah” atau “bermufakat.” Dalam Bahasa Inggris “*negotiation*” yang berarti perundingan. Orang yang melakukan perundingan dinamakan negosiator. Negosiasi juga dapat disebut sebagai suatu proses tawar menawar dengan jalan berunding untuk memberi atau menerima guna mencapai kesepakatan bersama antara satu pihak dan pihak yang lain. Menurut Pasal 6 Ayat (2) UUAAPS menyatakan Negosiasi adalah: “Penyelesaian atau beda pendapat melalui alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana yang dimaksud Ayat (1) diselesaikan dalam pertemuan langsung oleh para pihak dalam waktu paling lama 14 hari dan hasilnya dituangkan dalam kesepakatan tertulis.”
2. **Mediasi** Istilah “mediasi” berasal dari Bahasa Inggris “*mediation*” yang artinya penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga sebagai penengah atau penyelesaian sengketa secara menengah. Pihak yang menengahinya dinamakan “*mediator*” atau penengah. Mediator adalah penengah yaitu seorang yang menjalankan fungsi sebagai penengah terhadap pihak-pihak yang bersengketa dalam menyelesaikan sengketanya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Mediasi adalah proses pengikutsertaan pihak ketiga dalam menyelesaikan suatu perselisihan

sebagai penasehat. Mediator adalah perantara atau penghubung, penengah bagi pihak yang bersengketa yang tidak memihak pihak manapun dan berfungsi hanya sebagai fasilitator untuk dapat memberikan solusi yang dapat diterima oleh pihak yang bersengketa. Menurut Pasal 6 Ayat (3) UUAAPS menyatakan “Dalam hal sengketa atau beda pendapat sebagaimana yang dimaksud Ayat (2) tidak dapat diselesaikan, maka atas kesepakatan tertulis para pihak, sengketa atau beda pendapat diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator.”

3. Konsiliasi adalah Penyelesaian Sengketa Alternatif (ADR) dimana para pihak yang berselisih menggunakan konsiliator yang bertemu dengan para pihak secara terpisah dan bersama-sama dalam upaya menyelesaikan sengketa para pihak yang memiliki beda pendapat. Konsiliator berfungsi untuk meredakan ketegangan, meningkatkan komunikasi, menafsirkan masalah, mendorong para pihak untuk menemukan hasil yang dapat diterima. Konsiliasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa dengan menyerahkan suatu komisi kepada orang-orang yang bertugas untuk menjelaskan fakta-fakta dan mengusahakan agar para pihak mencapai kesepakatan namun keputusan yang dihasilkan tidak mengikat.
4. Arbitrase Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyebutkan: “Arbitrase adalah penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian Arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para

pihak yang bersangkutan.” Sengketa yang dapat diselesaikan melalui arbitrase hanyalah sengketa yang dikuasai secara penuh oleh pihak yang bersengketa atas dasar kesepakatan. Apabila penyelesaian sengketa melalui pilihan penyelesaian sengketa tidak dapat dicapai, maka para pihak berdasarkan kesepakatan secara tertulis dapat mengajukan usaha penyelesaiannya melalui arbitrase atau arbitrase ad-hoc. Penyelesaian sengketa melalui Arbitrase dilakukan paling lama 180 hari sejak Arbiter terbentuk. Pelaksanaan pemeriksaan dilakukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999. Sebelum sengketa diselesaikan melalui arbitrase, para pihak yang bersengketa sepakat sengketanya diselesaikan melalui Arbitrase. Kesepakatan para pihak dituangkan dalam bentuk perjanjian arbitrase yang dapat dibuat secara tertulis sebelum atau setelah terjadinya sengketa. Sengketa yang dapat diselesaikan melalui Arbitrase adalah sengketa di bidang perdagangan dan mengenai hak yang menurut hukum dan peraturan perundang-undangan dikuasai sepenuhnya oleh pihak yang bersengketa (Pasal 5 Ayat 1). Sengketa yang tidak dapat diselesaikan melalui Arbitrase adalah sengketa yang menurut peraturan perundang-undangan tidak dapat diselesaikan melalui perdamaian (Pasal 5 Ayat 2).

Perkara yang sudah diselesaikan melalui arbitrase tidak boleh lagi untuk diajukan ke Pengadilan Negeri karena putusan arbitrase bersifat final dan mengikat. Perjanjian arbitrase mengikat para pihak berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdara. Pengadilan Negeri wajib menolak atau tidak ikut campur untuk menyelesaikan sengketa yang telah ditetapkan melalui arbitrase, kecuali dalam hal-hal tertentu yang ditentukan dalam undang-undang. Penyelesaian sengketa

melalui arbitrase yang sudah ditentukan jangka waktunya yaitu 180 hari, memakan waktu yang lebih cepat dibandingkan penyelesaian sengketa secara litigasi melalui pengadilan yang dapat menyita waktu lebih lama dan biaya mahal.

Cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang diatur dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, bahwa para pihak secara sukarela dan sepakat memilih cara penyelesaian melalui pilihan alternatif penyelesaian sengketa. Penyelesaian didasarkan pada itikad baik para pihak untuk menyelesaikan masalah berdasarkan kesepakatan yang dapat menutupi kepentingan pihak yang bersengketa agar keduanya dapat saling menguntungkan, tidak ada yang kalah dan yang menang, sehingga mencegah terjadinya permusuhan diantara pihak yang bersengketa. Negosiasi sebagai salah satu cara penyelesaian sengketa secara non litigasi adalah cara paling sederhana dibandingkan cara mediasi, konsiliasi dan Arbitrase, karena penyelesaian sengketa tidak melibatkan pihak ketiga. Pemeriksaan secara negosiasi hanya melibatkan pihak yang bersengketa secara langsung. Pemeriksaan melalui negosiasi akan tercapai apabila didasarkan kepada itikad baik dari pihak dan proaktifnya para pihak untuk menyelesaikan masalahnya. Pemeriksaan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja berdasarkan kesepakatan para pihak.

Kemudian, agar hasil penyelesaian secara negosiasi mempunyai kekuatan eksekutorial, dapat dilaksanakan secara paksa apabila hasil kesepakatan yang telah dituangkan dalam bentuk tertulis didaftarkan ke Pengadilan Negeri yang berwenang dengan mengajukan gugatan ke

Pengadilan. Sebaliknya apabila hasil kesepakatan berdasarkan penyelesaian sengketa melalui negosiasi tidak didaftarkan ke pengadilan, maka hasil kesepakatan yang dituangkan dalam bentuk tertulis hanya merupakan perjanjian biasa, tidak mempunyai kekuatan eksekutorial dan tidak menutup kemungkinan dapat diajukan kembali oleh pihak yang bersengketa melalui pengadilan.

Apabila pemeriksaan melalui negosiasi tidak tercapai kesepakatan, maka pihak yang bersengketa dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui mediasi yang dilakukan dengan melibatkan pihak ketiga sebagai mediator. Seorang yang ditunjuk sebagai mediator dalam suatu sengketa harus bersifat netral, tidak memihak dan tidak punya kepentingan pribadi terhadap sengketa. Mediator ditunjuk oleh para pihak berdasarkan kesepakatan. Apabila mediator yang diajukan oleh salah satu pihak tidak disetujui oleh pihak lain, maka tidak dapat diangkat sebagai mediator.

Mediator berperan penting dalam memberikan saran atau masukan terhadap permasalahan yang sedang dihadapi oleh pihak yang bersengketa. Saran atau masukan yang diberikan oleh pihak ketiga tidak mengikat kepada pihak yang bersengketa. Pihak yang bersengketa dapat menerima atau menolak saran yang diberikan oleh mediator. Keputusan tetap berada di tangan pihak yang bersengketa. Keunggulan penyelesaian melalui mediasi adalah, mediator yang bersifat netral diharapkan dapat membantu para pihak lebih cepat dalam menyelesaikan kepentingan kedua belah pihak yang sedang bersengketa. Penyelesaian tidak terbuka untuk umum hanya diketahui oleh pihak yang bersengketa dan pihak ketiga dan pihak ketiga juga tidak boleh mempublikasikan sengketa yang sedang dihadapi oleh pihak yang bersengketa.

Selanjutnya apabila penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa tidak tercapai, maka para pihak dapat menempuh proses pemeriksaan melalui arbitrase. Penyelesaian sengketa melalui Arbitrase dilakukan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak bahwa sengketanya diselesaikan melalui Arbitrase. Syarat suatu sengketa dapat diselesaikan melalui arbitrase harus ada klausul arbitrase yang merupakan perjanjian Arbitrase yang dibuat oleh para pihak bahwa mereka sepakat sengketanya diselesaikan melalui Arbitrase. Perjanjian Arbitrase dapat dibuat sebelum atau sesudah terjadinya sengketa.

Apabila tidak ada klausul Arbitrase maka sengketa tidak dapat diselesaikan melalui arbitrase. Penyelesaian sengketa melalui arbitrase dilakukan oleh arbiter yang merupakan orang yang ahli dalam bidangnya. Jangka waktu penyelesaian melalui arbitrase adalah 180 hari. Putusan arbitrase bersifat final dan mengikat para pihak dan tidak dapat diajukan upaya hukum banding atau kasasi. Sengketa yang sudah diselesaikan melalui Arbitrase tidak dapat lagi untuk diselesaikan melalui pengadilan. Biaya yang dibutuhkan untuk menyelesaikan kasus melalui arbitrase lebih mahal, karena sengketa diselesaikan oleh arbiter yang ahli dalam bidangnya. Penyelesaian sengketa melalui arbitrase lebih banyak digunakan oleh pelaku usaha menengah ke atas karena mampu membayar biaya proses Arbitrase yang mahal.

Keunggulan penyelesaian sengketa melalui Arbitrase adalah penyelesaian bersifat tertutup, hal ini dilakukan untuk menjaga nama baik dari perusahaan, putusannya final dan mengikat para pihak, putusannya lebih tepat

karena diselesaikan oleh abiter yang ahli dalam bidangnya. Jangka waktu pemeriksaan sudah ditentukan yaitu dalam waktu 180 hari sejak pendaftaran arbitrase. Hal ini merupakan solusi penyelesaian sengketa di pengadilan yang memakan waktu yang lama dan berlarut-larut. Proses pemeriksaan sengketa tidak terikat kepada aturan yang bersifat formil seperti di pengadilan, para pihak dapat memilih dan menentukan sendiri waktu, tempat dan prosedur penyelesaian asal tidak bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase.

Transaksi jual beli yang dilakukan secara *online* secara tidak langsung terikat pada UU ITE dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan transaksi elektronik. Pelaku usaha memiliki kewajiban dalam transaksi elektronik untuk melaksanakan hak dan kewajiban sebagaimana yang telah disepakati di dalam perjanjian yang dilakukan secara *online*. Dalam transaksi elektronik gugatan ganti rugi dapat dilakukan apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya sebagaimana yang diatur pada UUPA dan PP PSTE sebagai penyelenggara transaksi elektronik. Beberapa kewajiban pelaku usaha tercantum pada ketentuan Pasal 49 PP PSTE yaitu:

1. Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar, berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang akan ditawarkan.
2. Pelaku usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak maupun iklan.

3. Pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang telah dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian ataupun adanya cacat yang tersembunyi.
4. Pelaku usaha wajib menyampaikan informasi mengenai barang yang telah dikirim.
5. Pelaku usaha tidak dapat membebani konsumen mengenai kewajiban membayar barang yang dikirim tanpa adanya dasar kontrak.

Sementara itu, konsumen sebagai pihak pembeli juga memiliki kewajiban yang sama dalam memenuhi hak penjual untuk membayar barang yang telah disepakati ketika melakukan pemesanan secara daring/media jual beli *online* yang tidak dapat mempertemukan para pihak secara langsung. Baik itu pembeli maupun penjual, harus saling melaksanakan hak dan kewajiban masing-masing. Sehingga perjanjian jual beli *online* dapat terlaksana sebagaimana mestinya.