

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan manusia semakin beragam, dan bertambah. Pemenuhan kebutuhan tersebut seringkali bahkan hampir selalu dilakukan melalui transaksi jual-beli. Pemenuhan kebutuhan manusia melalui transaksi jual beli ini diwujudkan dalam bentuk perjanjian. Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) menentukan, “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Dengan kata lain, perjanjian diartikan sebagai perbuatan dua pihak atau lebih yang saling mengikatkan diri. Jual beli termasuk perjanjian konsesual yaitu suatu perjanjian yang sah, mengikat atau mempunyai kekuatan hukum pada detik tercapainya sepakat antara penjual dan pembeli mengenai unsur-unsurnya yaitu barang dan harga, walaupun jual beli itu mengenai barang yang tidak bergerak. Diantara media yang paling menonjol dalam transformasi elektronika yang tengah berlangsung adalah apa yang disebut dengan internet. Aplikasi internet saat ini telah memasuki berbagai segmen aktivitas manusia, baik dalam sector politik, sosial, budaya, maupun ekonomi dan bisnis. Dalam bidang perdagangan, internet mulai banyak dimanfaatkan sebagai media aktivitas bisnis terutama karena kontribusinya terhadap efisiensi.¹

Terdapat 2 (dua) jenis transaksi jual beli yaitu transaksi konvensional yang merujuk kepada nilai dan tata cara yang tradisional dan transaksi modern atau lebih dikenal dengan electronic commerce (E-commerce) atau transaksi elektronik. Dari kedua jenis transaksi tersebut, transaksi elektronik lebih sering digunakan daripada transaksi konvensional. Karakteristik dari perjanjian jual beli secara elektronik adalah terdapatnya klausula baku.

¹Yahya Ahmad Zein, 2009, *Kontrak Elektronik & Penyelesaian Sengketa Bisnis E-Commerce*, Mandar Maju, Bandung, hlm. 3

Salah satu bentuk transaksi jual beli melalui elektronik diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE). Pasal 1 angka 2 UU ITE menentukan “Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.” Sesuai dengan BAB V mengatur tentang transaksi elektronik dalam Pasal 18 berbunyi “Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak.”

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik. Pasal 1 angka 2 menyatakan bahwa “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya”. Dalam Pasal 48 :

- (1) Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.
- (2) Pelaku Usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan.
- (3) Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen dan/atau penerima · kontrak · untuk mengembalikan barang yang dikirim dan/ atau jasa yang disediakan apabila tidak sesuai dengan kontrak atau terdapat cacat tersembunyi.
- (4) Pelaku Usaha wajib menyampaikan informasi mengenai barang yang telah dikirim dan/atau jasa yang disediakan.
- (5) Pelaku Usaha tidak dapat membebani konsumen mengenai kewajiban membayar barang yang dikirim dan/atau jasa yang disediakan tanpa dasar kontrak.

Pasal 50 :

- (1) Dalam Penyelenggaraan Transaksi Elektronik para pihak harus menjamin :
 - a. pemberian data dan informasi yang benar; dan
 - b. ketersediaan sarana dan layanan serta penyelesaian pengaduan.
- (2) Dalam Penyelenggaraan Transaksi Elektronik para pihak harus menentukan pilihan hukum secara setimbang terhadap pelaksanaan Transaksi Elektronik.

Dari kedua pasal di atas dapat disimpulkan bahwa para pelaku usaha harus memberikan informasi yang se jelasnya yang didasarkan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik agar dalam rangkaian kegiatan Transaksi Elektronik yang dilakukan oleh Pengirim dan Penerima dengan menggunakan Sistem Elektronik yang baik dan tidak menimbulkan akibat hukum yang merugikan antara salah satu pihak.

Pasal 1 angka 10 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dimana “klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”. Ketika konsumen telah setuju dengan perjanjian yang telah disiapkan dan ditetapkan oleh pelaku usaha, perjanjian berbentuk klausula baku itu kemudian menjadi perjanjian yang mengikat kedua belah pihak. Konsumen mempunyai kewajiban untuk melakukan pembayaran dan berhak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai perjanjian. Di lain pihak, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk menyerahkan barang dan atau jasa dan berhak untuk menerima pembayaran.

Dalam transaksi jual beli online ini akan menimbulkan masalah dalam mempercayai antara pihak, karena dalam sistem transaksi jual beli secara online ini adalah penjual dan pembeli tidak dapat berinteraksi dan bertatap

muka secara langsung sehingga pembeli tidak dapat melihat memeriksa secara langsung yang akan ia beli, setiap penjual tentu saja tidak semua bisa jujur dalam memperdagangkan barangnya barang yang ia jual dengan informasi yang diterima pembeli sering kali tidak sesuai dengan ekspektasi bahkan terdapat cacat pada barang yang dijual oleh penjual. Sesuai ketentuan pada pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa Pembeli berhak menerima informasi yang jelas, benar dan jujur mengenai kondisi serta keadaan barang yang akan ia beli dan memperoleh jaminan terhadap barang yang diperjual belikan. Oleh sebab itu segala upaya harus dilakukan oleh negara (dalam hal ini pemerintah) untuk mewujudkan situasi persaingan yang sehat dan melindungi kepentingan konsumen. Pasar dengan kondisi persaingan yang sehat dikenal juga dengan istilah pasar persaingan sempurna. Pasar persaingan sempurna adalah pasar di mana tidak ada pembeli atau penjual yang memiliki kekuatan cukup signifikan untuk mampu mempengaruhi harga barang-barang yang dipertukarkan sehingga konsumen dapat dilindungi.

Dalam kaitannya dengan kewajiban pelaku usaha, ketika pelaku usaha tidak melaksanakan prestasinya, maka pelaku usaha mempunyai tanggung jawab hukum kepada konsumen. Perihal pertanggung jawaban pelaku usaha telah diatur dalam pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999. Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) UU No. 8 Tahun 1999 menentukan “*Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan*”.

Dalam konsep ganti rugi perbuatan melawan hukum dan wanprestasi dilihat dari kaca mata yuridis bahwa konsep ganti rugi dalam hukum dikenal dalam dua bidang, yaitu sebagai berikut yang pertama konsep ganti rugi karena wanprestasi kontrak, dan yang kedua konsep ganti rugi karena perikatan berdasarkan undang-undang termasuk ganti rugi karena perbuatan melawan hukum Banyak persamaan antara konsep ganti rugi karena wanprestasi kontrak

dengan konsep ganti rugi karena perbuatan melawan hukum, akan tetapi perbedaannya juga banyak. Ada juga konsep ganti rugi yang dapat diterima dalam system ganti rugi karena perbuatan melawan hukum, tetapi terlalu keras jika diberlakukan terhadap ganti rugi karena wanprestasi kontrak. Bentuk ganti rugi terhadap perbuatan melawan hukum yang dikenal dalam hukum adalah sebagai berikut:

- a. Ganti rugi nominal, jika ada perbuatan melawan hukum yang serius, seperti perbuatan yang mengandung unsur kesengajaan, tetapi tidak menimbulkan kerugian yang nyata bagi korban, maka kepada korban dapat diberikan sejumlah uang tertentu sesuai dengan rasa keadilan tanpa menghitung berapa sebenarnya kerugian tersebut. Inilah yang disebut dengan ganti rugi nominal.
- b. Ganti rugi kompensasi, merupakan ganti rugi yang merupakan pembayaran kepada korban atas dan sebesar kerugian yang benar-benar telah dialami oleh pihak korban dari suatu perbuatan melawan hukum. Karena itu ganti rugi seperti ini disebut juga dengan ganti rugi actual. Misalnya ganti rugi atas segala biaya yang dikeluarkan oleh korban, kehilangan keuntungan/gaji, sakit dan penderita, termasuk penderitaan mental seperti stres, malu, jatuh nama baik, dan lain-lain.
- c. Ganti rugi penghukuman, merupakan suatu ganti rugi dalam jumlah besar yang melebihi dari jumlah kerugian yang sebenarnya. Besarnya jumlah ganti rugi tersebut dimaksudkan diterapkan terhadap kasus-kasus kesengajaan yang berat atau sadis. Misalnya diterapkan terhadap penganiayaan berat atas seseorang tanpa rasa perikemanusiaan.

Suatu perbuatan melawan hukum maupun wanprestasi wajib melakukan ganti rugi. Kitab Undang-undang hukum perdata yang merupakan kibatnya hukum perdata di Indonesia, termasuk kibat bagi hukum yang berkenaan dengan perbuatan melawan hukum, mengatur kerugian dan ganti rugi dalam hubungannya dengan perbuatan melawan hukum dengan 2 (dua) pendekatan sebagai berikut yaitu ganti rugi umum dan ganti rugi khusus yang

diatur dalam Buku III KUHPerdara, yang dimulai dari Pasal 1243 KUHPerdara s/d Pasal 1252 KUHPerdara, sedangkan ganti rugi karena perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara.²

E-commerce seringkali diartikan sebagai jual-beli barang dan jasa melalui media elektronik, khususnya melalui internet. Salah satu contoh adalah penjualan produk melalui onlineshop. Online shop ini merupakan suatu gaya baru dalam sistem perdagangan dunia maya yang marak terjadi di Indonesia. Sebut saja Kaskus, berniaga.com, bahkan online shop yang menggunakan facebook atau handphone sebagai alat pemasarannya. Sistem perdagangan online ini dilakukan tanpa tatap muka secara langsung *face to face* namun dibangun atas dasar suatu kepercayaan *trust*.

Dalam transaksi bisnis dengan online shop, yang melakukan penawaran adalah merchant atau penjual dengan memanfaatkan website untuk menjajakan produk dan jasa pelayanan. Para penjual ini menyediakan semacam storefront yang berisikan katalog produk dan pelayanan yang diberikan dan para pembeli seperti berjalan di depan toko dan melihat barang-barang di dalam etalase. Keuntungannya adalah pembeli dapat melihat dan berbelanja kapan saja dan dimana saja tanpa dibatasi oleh jarak lintas daerah dan kota dan jam buka serta tutup toko. Dalam website tersebut biasanya ditampilkan barangbarang yang ditawarkan, harganya, nilai rating atau poll otomatis tentang barang itu yang diisi oleh pembeli sebelumnya, spesifikasi tentang barang tersebut dan menu produk lainyang berhubungan, dan penawaran tersebut terbuka bagi semua orang sehingga semua orang tertarik dapat melakukan pembelian di toko-toko online ini.

Konsumen merupakan pembeli yang memakai barang atau jasa yang terdapat dalam masyarakat untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga dan makhluk hidup lainnya. Perlindungan hukum bagi konsumen adalah suatu

² Apriani, T. (2021). Konsep Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum Dan Wanprestasi Serta Sistem Pengaturannya Dalam Kuh Perdata. GANEC SWARA, 15(1), 929-934.

proses perlindungan yang diberikan untuk konsumen dalam usahanya guna mendapatkan barang atau jasa yang diinginkannya. Kewenangan untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dapat diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berfungsi untuk melindungi dan dasar hukum dalam pengaturan perlindungan konsumen. Setiap konsumen juga memiliki hak atas kepastian hukum yang terdapat dalam sebuah perjanjian dengan para pelaku usaha, tak terkecuali dengan kerugian yang dialami konsumen dalam melakukan suatu perjanjian terhadap pelaku usaha. Dalam pasal 18 ayat (1) point b Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang ketentuan atau syarat dibuat terlebih dahulu oleh pelaku usaha yang menentukan bahwa pelaku usaha berhak untuk menolak pengembalian barang yang telah dibeli oleh konsumen.

Perjanjian dalam transaksi jual-beli dengan online shop muncul karena adanya kesadaran dari para pihak untuk saling mengikatkan diri. Perjanjian ini merupakan suatu perjanjian *take it or leave it*. Pihak pembeli menyetujui atau menyepakati klausul kontrak yang telah disediakan oleh penjual. Klausul kontrak ini biasanya telah disediakan dan pembeli tinggal menyetujuinya dengan cara mencontreng pada kotak yang disediakan atau menekan tombol accept sebagai tanda persetujuan. Jika tidak maka pembeli tidak perlu melakukan persetujuan dan proses transaksi pun batal atau tidak terjadi.

Dalam transaksi jual-beli dengan online shop juga sangat sulit menentukan seseorang yang melakukan transaksi telah dewasa atau tidak berada di bawah pengampuan karena proses penawaran dan penerimaan tidak secara langsung dilakukan, akan tetapi hanya melalui media virtual yang rawan kamufase, rekayasa dan penipuan. Transaksi jual-beli dengan online shop menjadi salah satu alternatif yang paling menarik bagi konsumen untuk berbelanja selain berbelanja secara fisik. Bagi pelaku usaha, online shop dianggap menarik karena tidak memerlukan modal yang besar, pasar yang besar karena internet dapat diakses oleh para konsumen dariseluruh dunia, dan lainnya. Sedangkan bagi para konsumen, berbelanja di online shop dianggap

lebih menarik karena harga yang ditawarkan biasanya lebih murah dari pada berbelanja secara fisik. Namun dibalik semua kemudahan tersebut, online shop masih menyisakan beberapa persoalan terutama dalam perlindungan konsumen yang disebabkan oleh adanya wanprestasi dari para pihak baik yang berkaitan dengan tidak memenuhi prestasi, memenuhi prestasi³ tapi tidak sesuai dengan yang diharapkan/salah memenuhi prestasi dan terlambat dalam memenuhi prestasi seperti barang tersebut sudah dibayar tetapi tidak dikirimkan kepada konsumen atau terjadi kelambatan pengiriman, terjadi kerusakan atas barang yang dikirimkan atau barangnya cacat, barang yang tidak sesuai dengan yang ditawarkan dan lain-lain.

Akan tetapi, seringkali pelaku usaha merugikan konsumen atau mengabaikan hak konsumen. Menurut Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), pada tahun 2017 jumlah aduan atas transaksi jual beli elektronik adalah sebesar 16% atau meningkat 9% dari tahun sebelumnya. Masalah utama pengaduan transaksi jual beli secara elektronik sepanjang 2017 adalah masalah barang yang tidak atau belum sampai kepada konsumen. Total pengaduan masalah tersebut adalah sebesar 36%. Dari jumlah pengaduan transaksi jual-beli elektronik tersebut, perusahaan Lazada menduduki peringkat pertama dengan jumlah aduan sebesar 18%.⁴

Salah satu kasus perusahaan Lazada yang dapat ditelaah lebih jauh, dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen adalah kasus pembelian sepeda motor oleh Achmad Supardi. Pada 12 Desember 2015, Achmad membeli tiga (3) sepeda motor Honda Revo dan satu (1) sepeda motor hondavario di Lazada. Pembelian dilakukan secara cash on the road dengan rincian harga tiga (3) unit Honda Revo dibeli dengan harga Rp 500.000 per sepeda motor dengan total Rp 1.500.000, sementara Honda Vario dibeli dengan harga Rp 2.700.000. Sebagai tanda kedua belah pihak telah mengikatkan diri

³ Yahya Ahmad Zein, ..., *Loc. Cit.*, hlm. 7

⁴ Audriene, *CNN Indonesia*, 19 Januari 2018

dalam perjanjian (klausula baku), Achmad terlebih dahulu menyetujui syarat dan ketentuan yang diberikan pihak Lazada.⁵

Kemudian Achmad melakukan pembayaran transfer melalui ATM BCA. Transaksi telah dikonfirmasi Lazada dan sah. Dalam kaitannya dengan hak Achmad sebagai konsumen, dalam perjanjian yang dibuat oleh Lazada dan telah disetujui Achmad, dicantumkan perihal tanggung jawab dari pihak Lazada, yang tertera pada syarat dan ketentuan Lazada pada pengiriman produk butir 7 dan pengembalian dana pembayaran butir 1.

- Butir 7 tentang pengiriman produk perjanjian tersebut menentukan “Jika penjual gagal mengirimkan produk; dan/atau kurir gagal mengirimkan produk; dan/atau barang hilang pada saat pengiriman, dan/atau pelanggan gagal menerima pengiriman produk disebabkan kesalahan dan/atau kelalaiannya sendiri, maka tanpa mengurangi hak penjual untuk melakukan pengiriman ulang atau tindakan perbaikan lainnya, penjual dapat saja memutuskan untuk mengakhiri atau membatalkan pesanan atau kontrak pelanggan. Jika dalam hal ini, pelanggan telah membayarkan pembayaran atas produk maka Lazada akan mengembalikan pembayaran (*refund*) atas pesanan tersebut kepada Pelanggan.”
- Butir 1 tentang pengembalian dana pembayaran tersebut menyebutkan “Semua pengembalian dana akan dilakukan melalui mekanisme pembayaran asal kepada orang yang membuat pembayaran asal, dimana pengembalian dana akan dilakukan melalui transfer bank ke rekening bank individu pelanggan dengan syarat rincian rekening bank yang diberikan kepada kami telah lengkap dan akurat. Untuk mekanisme pembayaran tertentu akan ada pilihan bagi anda untuk menerima pengembalian dana, atas

⁵ <https://www.beritasatu.com/ekonomi/337594/batalkan-transaksi-lazada-langgar-uu-perlindungan-konsumen>

pengembalian atau pembatalan produk, melalui LazadaCredit sesuai dengan Syarat dan Ketentuan Lazada Credit pada <https://dana.id/>”(Syarat dan Ketentuan, Lazada).”

Artinya, apabila Lazada tidak melaksanakan kewajibannya, maka Lazada akan bertanggung jawab dengan melakukan ganti rugi dengan mengembalikan uang Achmad.

Pada 14 Desember 2015, pihak Honda Angsana sebagai tenant sepeda motor Lazada mengkonfirmasi pembayaran kepada Achmad. Pada 16 Desember 2015, status transaksi di Lazada telah berubah menjadi ditolak dan ditutup oleh Lazada. Padahal transaksi telah dikonfirmasi dan tinggal menunggu pengiriman. Secara sepihak Lazada memproses refund dengan memberikan voucher belanja sesuai jumlah uang yang dibelanjakan untuk membeli 4 unit sepeda motor dan mengganti dana dengan 2 voucher sebesar Rp 4,2 juta. Voucher tersebut hanya dapat digunakan dengan transaksi Lazada dan tidak dapat diuangkan.⁶

Dalam kaitannya konsumen dengan kewajiban pelaku usaha, ketika pelaku usaha tidak melaksanakan prestasinya, maka pelaku usaha mempunyai tanggung jawab hukum kepada konsumen. Perihal pertanggung jawaban pelaku usaha telah diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 19 ayat 1 berbunyi “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. 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. Maka dari itu dari kasus tersebut bahwa si Achmad merasakan Hak sebagai Konsumen dirugikan dikarenakan

⁶<https://www.beritasatu.com/ekonomi/337594/batalkan-transaksi-lazada-langgar-uu-perlindungan-konsumen>

pengembalian dana tersebut berupa voucher yang tidak dapat diuangkan dan hanya boleh diperbelanjakan pada *e-commerce* Lazada tersebut. Maka dari itu Hak dan Kewajiban diatur juga dalam UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 4 ayat (h) yang berbunyi *“hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”*

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merasa perlu untuk meneliti dikarenakan adanya ketidak sesuaian antara pelaku usaha dengan konsumen, tulisan ini yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS GANTI RUGI VOUCHER YANG TIDAK DAPAT DIUANGKAN DALAM E-COMMERCE LAZADA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas ganti rugi voucher yang tidak dapat diuangkan dalam *e-commerce* Lazada ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen atas ganti rugi voucher yang tidak dapat diuangkan dalam *e-commerce* Lazada

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara akademis diharapkan penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan dalam ilmu pengetahuan khususnya di bidang hukum perdata dan diharapkan dapat bermanfaat dan member kontribusi dalam pengembangan ilmu hukum yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap bagi konsumen atas ganti rugi voucher yang tidak dapat diuangkan dalam *e-commerce* Lazada.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis dan Pembaca

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta wawasan penulis dan pembaca tentang bagaimana dampak hukum bagi pelaku usaha atas voucher ganti rugi yang tidak dapat diuangkan dan penerapan hukum bagi pelaku usaha atas voucher ganti rugi yang tidak dapat diuangkan dalam e-commerce Lazada.

2) Bagi Konsumen

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap dapat membantu memberikan masukan yang berguna bagi konsumen yang melakukan pembelian barang melalui situs online.

3) Bagi Pelaku Usaha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi pelaku usaha atau pebisnis dalam meningkatkan perlindungan konsumen dalam bertransaksi online.