

# UPAYA HUKUM DARI KONSUMEN YANG MENGALAMI WANPRESTASI DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE

I Wayan Widiantera, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail: [wayanwidiantera07@gmail.com](mailto:wayanwidiantera07@gmail.com)

I Made Sarjana, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail: [made\\_sarjana@unud.ac.id](mailto:made_sarjana@unud.ac.id)

## ABSTRAK

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tentang bentuk wanprestasi yang dialami konsumen dalam jual beli online serta upaya hukum dari konsumen yang mengalami wanprestasi dalam transaksi jual beli online. Penelitian ini tergolong penelitian hukum normatif dengan menggunakan jenis pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Adapun hasil dari penelitian ini adalah bentuk wanprestasi yang dialami konsumen dalam jual beli online meliputi barang yang dikirim tidak sesuai spesifikasi, pengiriman tidak tepat waktu, barang yang dikirim cacat, dan barang palsu. Adapun upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen dalam hal terjadinya wanprestasi dalam transaksi jual beli online, yaitu melalui mekanisme litigasi dan non litigasi.*

*Kata Kunci: Wanprestasi, Konsumen, Transaksi Jual Beli Online*

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to find out and analyze the forms of default experienced by consumers in buying and selling online as well as legal remedies from consumers who experience default in online buying and selling transactions. This research is classified as a normative legal research using a statutory approach and a conceptual approach. The results of this study are forms of default experienced by consumers in buying and selling online including goods sent not according to specifications, not on time delivery, defective goods, and counterfeit goods. As for the legal remedies that consumers can take in the event of a default in online buying and selling transactions, namely through litigation and non-litigation mechanisms.*

*Keywords: Default, Consumer, Online Buying and Selling Transactions*

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini manusia dikejar dengan berkembangnya teknologi informasi yang begitu pesat. Kehidupan manusia harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi apabila tidak ingin tergerus oleh peradaban zaman. Tumbuh kembangnya teknologi informasi yang menjadi penyebab ketiadaan batasan (*borderless*) serta menyebabkan sebuah perubahan pada bidang sosial

yang bergerak dengan cepat.<sup>1</sup> Sebenarnya sebuah teknologi pada bidang informasi mampu sebagai sebuah pedang yang memiliki mata dua, dikarenakan disamping memberi sebuah kontribusi yang positif terhadap kehidupan manusia seperti kemudahan dalam beraktivitas, teknologi informasi juga bisa menghasilkan dampak negatif yaitu sebagai sebuah sarana dalam menjalankan tindakan yang jahat.

Tumbuh kembangnya sebuah teknologi pada bidang informasi telah merambat pada berbagai sektor kehidupan, tidak terkecuali yaitu sektor ekonomi. Sekarang segala bentuk aktivitas ekonomi bisa dikerjakan atau difasilitasi oleh teknologi. Teknologi berperan sebagai suatu komponen yang memberikan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan aktivitas ekonomi. Salah satu sisi aktivitas ekonomi yang terdampak arus perkembangan teknologi adalah pada kegiatan transaksi. Teknologi pada bidang informasi sudah memberi perubahan cara transaksi serta terbukanya peluang yang baru di dalam menjalankan sebuah transaksi.<sup>2</sup> Melalui kemudahan bertransaksi, akan mengakibatkan pergerakan ekonomi menjadi lebih gesit dan perputaran uang di masyarakat menjadi lebih cepat.

Pemanfaatan sebuah teknologi mampu memberi kemudahan yang tidak sedikit kepada masyarakat guna menjalankan sebuah pekerjaan kesehariannya.<sup>3</sup> Seperti misalnya pada sebuah dagang yang sedang menjalankan sebuah transaksinya, bisnis dari seorang pembeli tidak hanya melakukan tatapan langsung dengan seorang penjual seperti pada pasar yang masih tradisional tapi hanya dilalui lewat sebuah media yang berbentuk elektronik serta terhubung dengan *online*, yang kita kenal dengan istilah internet.<sup>4</sup> Saat ini pada bidang bisnis sudah terkenal dengan dua model yang bersifat umum, yaitu sebuah bisnis yang bersifat konvensional yang sesuai rujukan pada penilaian sebuah tata cara yang sifatnya masih tradisional, yang dikenal dengan sebuah bisnis yang bersifat klasik, serta bisnis modern yang sifatnya kontemporer. Jenis bisnis modern yang marak berkembang di masyarakat yaitu proses jual beli yang dijalankan dengan *online*.

Proses penjualan serta pembelian dengan *online* adalah sebuah kegiatan yang selalu dijalankan oleh seseorang sebagai sebuah dampak yang sudah berkembang pada dunia teknologi informasi. Penggunaan media elektronik melalui sebuah media internet mampu menjadi jalur pada transaksi yang terbaru yaitu sebuah jawaban atas kemajuan sebuah dagang yang secara nasional serta internasional. Sebuah internet punya peran menjadi pemandu dalam pertumbuhan transaksi di bidang perdagangan memakai sebuah sarana yang bersifat elektronik atau disebut *electronic commerce (e-commerce)*. E-

---

<sup>1</sup>Primayoga, Andhika Mediantara, Saptono, Hendro, dan Njatrijani, Rinitami. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menerima Barang Tidak Sesuai Pesanan Dalam Transaksi Jual Beli Online." *Diponegoro Journal Law* 8, No. 3 (2019): 1733.

<sup>2</sup>Primayoga, Andhika Mediantara, *loc.cit*.

<sup>3</sup>Ramadhona, Bella Citra dan Dharmakusuma, Anak Agung Gede Agung. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi Dalam Transaksi Elektronik". *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*: 1-5: 4.

<sup>4</sup>Wulandari, Yudha Sri. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce". *AJUDIKASI : Jurnal Ilmu Hukum* 2, No. 2 (2018): 200.

*commerce* yaitu transaksi perdagangan yang ada pada penjualan serta pembelian melalui ketersediaan sebuah barang serta jasa yang dimuat dalam pelepasan sebuah barang serta jasa, dan pengalihan sebuah hak dengan memakai sebuah media yang bersifat elektronik pada komputer maupun sebuah internet. *E-commerce* dibagi melalui dua segmen yaitu *business to business e-commerce* (perdagangan melalui seorang pelaku yang sudah memiliki usaha) dan *business to consumer e-commerce* (perdagangan melalui seorang pelaku yang sudah memiliki usaha dengan seorang konsumen).<sup>5</sup>

Kedudukan penjual dan pembeli pada penjualan dalam jual beli *online* tidak berada pada satu tempat yang sama. Penjual dalam jual beli *online*, kedudukannya dapat sebagai penjual, *reseller*, atau perantara. Diantara semua penjual pada sistem *online* tidak semuanya sebagai asli penjual. Ada yang menjadi asli penjual, ada yang menjadi *reseller*, serta ada yang menjadi perantara. *Reseller* adalah penyedia stok barang terlebih dahulu untuk dijual kembali kepada pembeli.<sup>6</sup> Stok barang di dapat dari sebuah produk, dan *reseller* akan membeli kembali dengan banyak atau grosir agar mendapat harga murah. Atau bisa dikatakan *reseller* adalah penjual kembali, dimana *reseller* akan membeli barang kepada konsumen dan menjual kembali barang tersebut kepada konsumen akhir, sementara penjual adalah orang yang menjual langsung barangnya kepada konsumen akhir. Hubungan hukum yang terjadi pada penjual dan *reseller* memiliki sifat yang sama terhadap konsumen akhir pada transaksi jual beli *online*. Sehingga tanggung jawab dari penjual dan *reseller* yaitu sama-sama bertanggungjawab terhadap konsumen yang mengalami kerugian pada transaksi jual beli *online*.

Saat ini, kemampuan konsumen dalam menggunakan media sosial mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini tentu akan memberi dampak positif dan negatif terhadap arus informasi bukan hanya di Negara Indonesia namun juga sebuah negara yang maju. Dampak positifnya yaitu transaksi bisa berjalan cepat dan efisien sehingga memudahkan konsumen mengakses langsung sedangkan dampak negatif dari penjualan *online* yaitu tidak sesuai dengan apa yang diterima kepada konsumen dan konsumen tidak melihat nyata barang yang akan dibeli. UU No. 8/1999 mengenai perlindungan dari seorang konsumen (UUPK) tidak mencantumkan secara detail mengenai perlindungan hukum terhadap barang, jasa serta konsumennya. Tidak diaturnya aturan hukum membuat kedudukan konsumen menjadi tidak kuat serta seringkali dirugikan.<sup>7</sup>

Pelaksanaan jual beli secara *online* pada kenyataannya kerap kali menimbulkan berbagai macam permasalahan. Misalnya seperti kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha terhadap konsumen diantaranya disebabkan karena kesengajaan, ketidakjujuran, bisnis kurang baik, adanya salah dari

---

<sup>5</sup> Astuti, Desak Ayu Lila dan Wirasila, A. A. Ngurah. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian". *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*: 1-5: 5.

<sup>6</sup> Hakiki, Aditya Ayu, Wijayanti, Asri dan Kharismasari, Rizania. "Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Sengketa Jual Beli Online". *Justitia Jurnal Hukum* 1, No. 1 (2017): 120.

<sup>7</sup> Dewi, Rai Agustina dan Suyatna, I Nyoman. "Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Online". *Journal Kertha Semaya* 4, No. 2 (2016): 65.

seorang manusia, serta kesalahan yang disebabkan oleh sistem elektronik, sehingga banyak diantaranya mengalami kerugian yang menyebabkan para konsumen takut untuk berbelanja secara *online*.<sup>8</sup> Selain itu, masalah yang terdapat pada sebuah transaksi *online* seperti kualitas sebuah barang yang dipesannya belum tentu sama dengan dengan barang yang dibelinya, waktu yang dijanjikan terkadang belum tepat dengan kesepakatan, proses pengiriman barangnya juga bisa mengalami kerusakan. Masalah yang mampu terjadi ialah sebuah barang yang dibelinya serta sudah terbayar belum juga diterima oleh konsumen.

Contohnya, pada sebuah kasus yang terjadi pada seorang pembeli yaitu Ni Made Sukmasari Kartini yang membeli sebuah tempat sampah kecil dimana produk yang diterima memiliki ukuran yang jauh lebih kecil daripada produk yang dideskripsikan oleh penjual. Pada deskripsi barang sudah tercantum ukuran dan warna yang tersedia, ketika melakukan komunikasi dengan penjual, pihak pembeli sudah bertanya lebih lanjut mengenai ukuran sebuah barang yang dipesannya, serta penjual menyatakan bahwa sebuah barang yang dipesannya memiliki spesifikasi sesuai deskripsi pada website tersebut. Akan tetapi ketika barang diterima ternyata ukuran barang tersebut jauh lebih kecil daripada deskripsi barang sehingga pembeli merasa rugi terhadap barang tersebut. Pembeli sudah berusaha untuk melakukan komplain terhadap penjual akan tetapi tidak memperoleh tanggapan, dan pihak pembeli tidak mengetahui bagaimana solusi lebih lanjut untuk permasalahan tersebut.<sup>9</sup>

Lemahnya kedudukan konsumen dengan pelaku usaha dalam melakukan transaksi *online* tentu sangat merugikan konsumen dan telah melanggar hak konsumen. Perlindungan konsumen harus mendapat perhatian yang lebih serius karena investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia, yang mana perekonomian di Negara Indonesia sendiri sudah memiliki kaitan yang erat pada bidang perkonomian dunia serta daya saing dalam perdagangan yang sifatnya internasional dalam menjalankan sebuah implikasi yang bersifat negatif pada perlindungan seorang konsumen.<sup>10</sup> Konsumen yang terlindungi secara hukum apabila mengalami kerugian akibat wanprestasi dari penjual ketika melakukan transaksi akan berakibat terhadap peningkatan kegiatan ekonomi di masyarakat karena semakin banyak konsumen akan melakukan transaksi belanja *online*.<sup>11</sup>

Kepentingan sebuah permasalahan yang ada di dunia hukum pada bidang *E-commerce* yaitu mampu memberi sebuah perlindungan kepada seorang konsumen dalam menjalankan media yang bersifat internet apabila menimbulkan kerugian atau wanprestasi yang disebabkan oleh pelaku usaha, dimana telah tecantum pada UU No. 8/1999 mengenai perlindungan seorang konsumen yang berikutnya disebut UUPK. Di Negara Indonesia transaksi jual

---

<sup>8</sup> Akhmaddhian, Suwari dan Agustiwati, Asri. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia". *UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum* 3, No. 2 (2018): 2355.

<sup>9</sup> Dewi, Rai Agustina dan Suyatna, I Nyoman.*op.cit*, 67.

<sup>10</sup> Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Cet. Ke-3 (Bandung, PT Citra Aditya Bakti, 2014), 7.

<sup>11</sup> Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta, Sinar Grafika, 2011), 126.

beli *e-commerce* secara spesifik diatur melalui UU No.11/2008 mengenai sistem informasi serta sebuah transaksi yang ada pada bidang elektronik (UU ITE).

Pengamatan dan pencarian sudah peneliti lakukan dan belum menemukan penelitian yang memiliki judul yang sama sesuai dengan penelitian ini pada jurnal yang sudah dipublikasikan. Akan tetapi ada beberapa jurnal yang memiliki kemiripan dari pokok bahasan, namun memiliki perbedaan permasalahan yang dikaji. Adapun beberapa jurnal ilmiah yang ditulis oleh Astuti dan Wirasila (2018) yang berjudul "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Transaksi E-commerce dalam Hal Terjadinya Kerugian", menyebutkan bahwa terdapat beberapa upaya yang dilakukan oleh pemerintahan pada bidang hukum kepada seorang konsumen dan aturan-aturan dasar yang mengatur hal mengenai transaksi *e-commerce*. Selanjutnya ada pula penelitian dari Dewi dan Suyatna (2019), yang berjudul "Bentuk wanprestasi dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik(E-Commerce)", menyebutkan bahwa terdapat bentuk wanprestasi dari seorang pelaku usaha kepada kerugian dari seorang konsumen pada sebuah transaksi media elektronik(E-Commerce).

Mengacu pada latar belakang yang sudah diuraikan, maka penelitian ini melakukan kajian mengenai suatu permasalahan pada transaksi jual beli yang dilakukan secara *online* apabila terjadi ketidaksesuaian antara barang yang dipesan dengan barang yang diterima. Kajian peneliti dituangkan dalam bentuk karya ilmiah berupa jurnal penelitian berjudul "Upaya Hukum Dari Konsumen Yang Mengalami Wanprestasi Dalam Transaksi Jual Beli *Online*".

## 1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang, adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk wanprestasi yang dialami konsumen dalam transaksi jual beli *online*?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen yang mengalami wanprestasi dalam transaksi jual beli *online*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk wanprestasi yang dialami oleh konsumen dalam transaksi jual beli *online* di Negara Indonesia dan menganalisis upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen yang mengalami wanprestasi dalam transaksi jual beli *online* yang dilakukan oleh penjual terhadap konsumen.

## 2. Metode Penelitian

Penulisan penelitian menggunakan metode penelitian hukum normatif atau kepustakaan, yaitu dalam penulisan lebih ditekankan pada suatu permasalahan yang timbul dalam studi kepustakaan, dengan pemecahan yang menggunakan berbagai pustaka serta ketentuan yang secara khusus saling berhubungan

dengan permasalahan tersebut. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan perundang-undangan yang merupakan penelaah semua ketentuan peraturan perundang-undangan yang tentunya memiliki keterkaitan dengan jual beli *online*, kemudian penelitian ini juga menggunakan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) agar nantinya bisa digunakan untuk keperluan guna menemukan suatu pemikiran atau ide yang akan melahirkan konsep untuk pemaknaan daripada jual beli *online*.<sup>12</sup> Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bahan hukum primer yang terdiri atas peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perjanjian jual beli *online*, kemudian bahan hukum sekunder seperti buku serta jurnal dalam bidang hukum. Analisis yang digunakan adalah analisis yang bersifat deskriptif yaitu dengan cara menguraikan penjelasan daripada bahan hukum yang selanjutnya ditarik konklusi secara deduktif yang diperoleh melalui permasalahan yang sifatnya lebih umum sehingga mampu memberikan gambaran tentang perlindungan hukum kepada seorang konsumen akibat wanprestasi yang dilakukan oleh penjual.<sup>13</sup>

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Bentuk Wanprestasi Yang Dialami Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Online*

Tumbuh kembangnya sebuah dagang di bidang *e-commerce* mampu memberi dampak yang positif bagi tumbuh kembangnya ekonomi di Negara Indonesia serta memberi permasalahan yang harusnya dilihat melalui hasil dalam menjalankan aturan UU yang ada di Negara Indonesia.<sup>14</sup> Pengupayaan dalam tumbuh kembangnya sebuah hukum yang terhubung melalui penjualan serta pembelian secara *online*, pemerintah sudah membuat UU No 11 Tahun 2018 mengenai sebuah informasi serta proses transaksi di bidang elektronik, dalam mempertimbangkan bangunan yang bersifat nasional yaitu suatu proses dalam kelanjutannya yang tanggap kepada sebagian besar proses dinamika yang ada di suatu masyarakat. Pasal 1 ayat 2 UU ITE, menyebutkan bahwa sebuah transaksi yang sifatnya elektronik adalah kelakuan dalam bidang hukum yang dijalankan memakai sebuah komputer atau media elektronik. Transaksi dalam melakukan penjualan serta pembelian yang sifatnya elektronik yaitu sebuah wujud serta ketentuannya. Pada kontrak yang bersifat elektronik dalam menjalankan sebuah transaksi yang bersifat elektronik,

---

<sup>12</sup> Efendi, Jonaedi dan Ibrahim, Johny. *Metode Penelitian Hukum: Normatif Dan Empiris* (Jakarta, Prenamedia Grup, 2016), 54.

<sup>13</sup> Diantha, I Made Pasek. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum* (Jakarta, Prenada Media, 2016).

<sup>14</sup> Ferdiansyah, Aldi, Erowati, Eti Mul, dan Wiyono, Wiwin Muchtar. "Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Transaksi Jual Beli *Online* (Studi Jual Beli *Online* di Bengkel Knalpot Burnout Exhaust)." *Wijayakusuma Law Review* 1, No. 1 (2019): 7.

diwajibkan memiliki kekuatan yang bersamaan melalui kontrak yang bersifat konvensional.<sup>15</sup>

Untuk mengimbangi pesatnya perkembangan teknologi informasi, pemerintah mengundangkan UU No 11/2008 mengenai sistem informasi serta proses transaksi yang bersifat elektronik dan UU No 19/2016 tentang perubahan terhadap UU No 11/2008, dalam aturan seorang pemerintah RI No 82/2012 mengenai terselenggaranya sebuah sistem serta transaksi pada bidang elektronik. Pengertiannya mengenai transaksi yang ada pada bidang elektronik sesuai dengan aturan yang berlaku diatas. Masalah hukum yang sering terjadi yaitu ada kaitannya dengan sampainya sebuah informasi, media komunikasi, serta sebuah transaksi dalam bentuk elektronik, seperti halnya pembuktian serta hal yang ada kaitannya dengan sebuah tindakan pada bidang hukum yang dijalankan dengan media elektronik.<sup>16</sup> Masalah yang ada punya kebalikan dengan pasal 4b serta 4e UU ITE, dimana disebutkan “pemanfaatan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat”, serta huruf (e) yaitu: “memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara teknologi informasi”, namun justru pemenuhan tujuan di atas terkendala dengan permasalahan sebagaimana disebutkan sebelumnya.

Bentuk-bentuk wanprestasi yang dialami konsumen dalam jual beli *online* meliputi:

1. Barang yang dikirim tidak sesuai spesifikasi

Penelitian ini menemukan hampir sebagian besar konsumen yang merasakan kecewa dan dirugikan karena barang tidak sesuai dengan pilihannya, seperti barang tidak sesuai dengan gambar, ukuran dan warnanya salah, serta kualitasnya tidak sesuai dengan yang dideskripsikan.

2. Pengiriman tidak tepat waktu

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen merasa kecewa karena tidak tepatnya waktu pengiriman karena melebihi batas kesepakatan.

3. Barang yang dikirim cacat

Sebagian besar konsumen merasa kecewa karena barang yang sampai mengalami kerusakan dalam pengemasan dan terjadi kerusakan pada barangnya.

4. Barang palsu

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen mengalami kekecewaan karena produk yang dijual ternyata palsu atau KW.

---

<sup>15</sup> Putri, A.A. Bintang Evitayuni Purnama dan Hadjon, Edward Thomas Lamury. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Elektronik Di Indonesia.” *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* (2014): 4.

<sup>16</sup> Putra, Setia. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-Commerce.” *Jurnal Ilmu Hukum* 4, No. 2 (2018): 289.

### 3.2 Upaya Hukum yang Dapat Ditempuh Oleh Konsumen yang Mengalami Wanprestasi dalam Transaksi Jual Beli *Online*

Kasus wanprestasi dapat dikatakan sebagai suatu bentuk pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dan dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Apabila terdapat hak-hak konsumen yang dilanggar ataupun terjadi wanprestasi dalam suatu perjanjian jual beli biasa maupun secara *online*, maka konsumen dapat melakukan upaya hukum, untuk mencegah sengketa tersebut terjadi dan untuk memberikan efek jera kepada penjual yang tidak beritikad baik. Ada berbagai bentuk upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen dalam hal terjadinya wanprestasi, upaya hukum yang dilakukan tergantung dari bentuk wanprestasi yang dialami oleh pembeli.<sup>17</sup> Adapun beberapa upaya hukum yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut: 1) Meminta penjual untuk melakukan penyerahan barang. 2) Meminta barang pengganti. 3) Meminta kompensasi. 4) Meminta ganti rugi. 5) Meminta pembatalan perjanjian. 6) Meminta penurunan harga. 7) Melaporkan penjual ke polisi.

Di dalam UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 38 “Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian”. Berdasarkan Pasal tersebut konsumen sebagai pihak yang dirugikan termasuk dalam hal wanprestasi bisa mengajukan upaya hukum berupa gugatan ke Pengadilan, namun kebanyakan orang enggan untuk melakukan upaya hukum tersebut dikarenakan prosesnya yang ribet dan panjang. Akan tetapi, lebih memilih untuk melakukan upaya hukum di luar pengadilan. Upaya hukum yang dilakukan oleh konsumen selain untuk melindungi hak-hak mereka juga merupakan suatu upaya untuk menyelesaikan sengketa dibidang jual beli *online*. Dalam menyelesaikan sengketa dalam transaksi jual beli *online* antara konsumen dan penjual dapat ditempuh dengan berbagai cara, seperti melalui peradilan umum atau tanpa melalui peradilan umum atau bisa juga di luar pengadilan.<sup>18</sup> Berikut ini penjelasan lebih lanjut terkait hal tersebut yaitu:

#### 1. Litigasi

Dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK diatur mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan. Pasal 45 berbunyi: Pasal 45 (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

---

<sup>17</sup> Hakiki, Aditya Ayu, Wijayanti, Asri dan Kharismasari, Rizania. “Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Sengketa Jual Beli *Online*.” *Justitia Jurnal Hukum* 1, No. 1 (2017): 120.

<sup>18</sup> Akhmaddhian, Suwari dan Agustiwi, Asri. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia”. *UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum* 3, No. 2 (2018): 2355.



## 2. Non Litigasi

Salah satu cara yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa selain jalur peradilan lazim disebut dengan alternatif penyelesaian sengketa (*Alternative Dispute Resolution*) disingkat (ADR). Pasal 1 butir 10 Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyebutkan bahwa: "Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati oleh para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli".

## 4. Kesimpulan

Mengacu pada hasil penelitian serta pembahasan yang telah diuraikan dapat disimpulkan jika bentuk wanprestasi yang dialami konsumen dalam transaksi jual beli *online* meliputi barang yang dikirim tidak sesuai spesifikasi, pengiriman tidak tepat waktu, barang yang dikirim cacat, dan barang palsu. Adapun upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen dalam hal terjadinya wanprestasi dalam transaksi jual beli online, yaitu melalui mekanisme litigasi dan non litigasi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Diantha, I Made Pasek. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum* (Jakarta, Prenada Media, 2016).
- Efendi, Jonaedi dan Ibrahim, Johny. *Metode Penelitian Hukum: Normatif Dan Empiris*, (Jakarta, Prenamedia Grup, 2016).
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta, Sinar Grafika, 2011).
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, Cet. Ke-3*, (Bandung, PT Citra Aditya Bakti, 2014).

### Jurnal

- Akhmaddhian, Suwari dan Agustiwi, Asri. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia". *UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum* 3, No. 2 (2018): 2355.
- Astuti, Desak Ayu Lila dan Wirasila, A. A. Ngurah. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian". *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 3, No. 4 (2018): 65.
- Dewi, Rai Agusina dan Suyatna, I Nyoman. "Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui *Online*". *Journal Kertha Semaya* 4, No. 2 (2016): 65.

- Ferdiansyah, Aldi, Erowati, Eti Mul, dan Muchtar, Wiwin. "Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Transaksi Jual Beli *Online* (Studi Jual Beli *Online* Di Bengkel Knalpot Burnout Exhaust)". *Wijayakusuma Law Review* 1, No. 1 (2019): 7.
- Hakiki, Aditya Ayu, Wijayanti, Asri dan Kharismasari, Rizania. "Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Sengketa Jual Beli *Online*". *Justitia Jurnal Hukum* 1, No. 1 (2017): 120.
- Perkasa, Roy Eka, Serikat, P. Nyoman, dan Turisno, Bambang Eko. "Perlindungan Hukum Pidana Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual/Beli *Online* (E-Commerce) Di Indonesia". *Diponegoro Law Journal* 5, No. 4 (2016).
- Pratiwi, Heni. "Analisis Yuridis Klausul Disclaimer Oleh Pelaku Usaha Pada Situs Jual Beli *Online* (E-Commerce)". *Indonesian Private Law Review* 1, No. 1 (2020): 42.
- Primayoga, Andhika Mediantara, Saptono, Hendro dan Njatrijani, Rinitami. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menerima Barang Tidak Sesuai Pesanan Dalam Transaksi Jual Beli *Online*". *Diponegoro Journal Law* 8, No. 3 (2019): 1733.
- Putra, Setia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-Commerce". *Jurnal Ilmu Hukum* 4, No. 2 (2018): 289.
- Putri, A.A. Bintang Evitayuni Purnama dan Hadjon, Edward Thomas Lamury. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Elektronik Di Indonesia". *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 2, No. 3 (2014).
- Putri, Elisabeth Laksmi Hapsoro, Djais, Moch, dan Prabandari, Adya Paramita. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Line Messenger". *NOTARIUS* 13, No. 1 (2020): 290.
- Ramadhona, Bella Citra dan Dharmakusuma, A.A. Gede Agung. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi Dalam Transaksi Elektronik". *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 2, No. 4 (2014).
- Riawan, Belly dan Mahartayasa, I Made. "Perlindungan Konsumen Dalam Kegiatan Transaksi Jual Beli *Online* di Indonesia". *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 3, No. 1 (2015): 6.
- Wulandari, Yudha Sri. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce". *AJUDIKASI : Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 2, No. 2 (2018): 200.

### **Peraturan Perundang-undangan**

- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Terhadap Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi

Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952.  
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348.