

PENERAPAN ASAS KESEIMBANGAN DALAM PERJANJIAN JASA TITIP ONLINE MELALUI APLIKASI INSTAGRAM

Anak Agung Istri Ari Anggraini, Fakultas Hukum Universitas Udayana, email: arianggrainii22@gmail.com

Made Aditya Pramana Putra, Fakultas Hukum Universitas Udayana, email: adityapramanaputra@unud.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan asas keseimbangan dalam perjanjian layanan jasa titip online, dan bagaimana menyelesaikan perselisihan jika pembeli melanggar aturan dalam perjanjian layanan jasa titip online. Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah metode normatif serta pendekatan perundang-undangan. Hasil dari penelitian ini yakni penerapan prinsip keseimbangan dalam layanan titip online dirasa sangat penting, karena prinsipnya membutuhkan perjanjian para pihak sehingga asas keseimbangan akan meminimalkan terjadinya pelanggaran dan penipuan dalam perjanjian jual beli online. Adapun apabila terjadi pelanggaran terhadap kesepakatan yang dialami oleh pelanggan maupun penyedia jasa dapat diselesaikan melalui jalur litigasi (pengadilan) maupun melalui jalur non litigasi sesuai dengan UUPK Pasal 45 ayat (2).

Kata Kunci : Jual Beli, Jasa titip Online, Aplikasi Instagram.

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of the principle of balance in the online deposit service agreement, and how to resolve disputes if the buyer violates the rules in the online deposit service agreement. The method used in writing this article is the normative method and the statutory approach. The results of this study, namely the application of the principle of balance in online deposit services is considered very important, because the principle requires an agreement of the parties so that the principle of balance will minimize the occurrence of violations and fraud in online buying and selling agreements. Meanwhile, if there is a violation of the agreement experienced by the customer or service provider, it can be resolved through litigation (court) or through non-litigation channels in accordance with Article 45 paragraph (2) of the UUPK.

Keywords : Buying and Selling, Online Entrusting Services, Instagram Application

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan dunia saat ini teknologi sebagai aspek yang sangat berpengaruh pada era global. Salah satu tuntutan dalam dunia persaingan bisnis yang berbasis teknologi adalah dengan munculnya aplikasi *online* yang mempermudah mobilitas masyarakat.¹ Kemajuan teknologi dewasa ini yang ditandai dengan maraknya

¹ Wijaya, Andika. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. Sinar Grafika, (2016) : 27

penjualan yang didasari dengan kegiatan *online* dimana terdapat jenis jasa titip yang juga dilakukan dengan cara jasa titip *online* atau yang lebih mudah disebut dengan istilah "jastip *online*". Pada dasarnya *e-commerce* di bagi menjadi dua segmen yakni *business to consumer e-commerce* (perdagangan antar pelaku usaha dengan pelanggan) dan *business to business e-commerce* (perdagangan antar pelaku usaha).² Model transaksi *e-commerce* ini memungkinkan terjadinya perdagangan antara pelaku usaha dan pelanggan tanpa perlu adanya pertemuan langsung.

Jastip *online* tidak hanya memberikan keuntungan bagi pembeli, tetapi juga memiliki efek positif bagi penjual saat menjual produknya, dan kemudian mengurangi waktu dan biaya. Hal ini juga disebabkan oleh aktivitas dan rutinitas masyarakat yang semakin meningkat sehingga mengakibatkan kurangnya waktu untuk sekedar mengunjungi toko dalam memenuhi kebutuhannya. Salah satu media yang sering digunakan dalam kegiatan *e-commerce* adalah aplikasi Instagram, dimana 50% *brand top* menggunakan aplikasi Instagram sebagai saluran pemasaran.³ Instagram sendiri merupakan salah satu jenis media sosial yang memberikan kesempatan kepada pengguna untuk mengambil foto atau video, menambahkan filter atau efek digital, dan mengunggahnya langsung ke akun pengguna media sosialnya. Pada tahun 2014, jumlah pengguna aktif instagram berjumlah 200 juta, sehingga menjadikan aplikasi Instagram sebagai strategi pemasaran yang paling efektif dan efisien untuk bisnis dan pemasaran.⁴

Mekanisme atau mode pengoperasian layanan yang ditugaskan secara *online* yakni penyedia layanan akan mempublikasikan beberapa produk dan kemudian produk ini sendiri akan disediakan di media sosial. Pelanggan yang tertarik dengan produk dapat melakukan pemesanan atau melakukan deposit dan tidak akan dipublikasikan oleh penyedia layanan yang dipercaya itu sendiri. Penyedia jastip biasanya menawarkan jasa mereka melalui aplikasi Instagram berhasil menyatakan kemauan dari target market yang umumnya yaitu, dengan sistem aplikasi yang ringan dengan fitur menarik yang diberikan untuk para penggunanya. Fitur yang diberikan mampu menjaring pemeran bisnis untuk mengendalikan bisnis *online* dengan sangat mudah.⁵

Setelah perjanjian atau transaksi disepakati, maka biaya jastip *online* harus dibayar sesuai harga yang disepakati, dan transaksi harus dilakukan melalui transaksi elektronik antar bank. Selain itu, barang dagangan yang dipesan akan dikirimkan ke pelanggan berdasarkan alamat tempat tinggal pelanggan ditambah biaya transportasi yang terpisah dari biaya barang dagangan dan biaya-biaya lainnya. Tidak bisa dipungkiri banyak keuntungannya diperoleh dengan cara jastip *online*, meskipun masih menimbulkan beberapa masalah. Masalah antara pembeli dan penjual *online* sangat beresiko karena saat

² Di Putra, I. Made Dwija. "Tanggung Jawab Penyedia Aplikasi Jasa titip *online* Online Terhadap Pelanggan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Pelanggan." *Kertha Semaya* 1, no.10, (2018): 1-15

³ Wally, Eman, and Swapna Koshy. "The use of Instagram as a marketing tool by Emirati female entrepreneurs: an exploratory study." (2014): 1-19

⁴ Indrayana, Bayu, Kudang Boro Seminar, and Bagus Sartono. "Faktor penentu minat penggunaan instagram untuk pembelian online menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory of Planned Behavior (TPB)." *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)* 2, no. 2 (2016): 139

⁵ Verawati, Noning. "Pergeseran Pemanfaatan Instagram sebagai Media Bisnis *Online* (Studi Kasus pada Akun @Schonehazzle)." *KOM & REALITAS SOSIAL* 12, no. 12 (2016) : 1-13

membeli dan menjual secara *online* penyedia jastip dan pembeli tidak melakukan kontak fisik secara langsung. Sering kali dalam beberapa kasus ada ketidakpatuhan dengan perjanjian atau pesan yang dibuat oleh penyedia jastip dan pembeli sehingga masalah yang muncul dari pembeli dapat membatalkan pesanan produk secara sepihak dapat menyebabkan kerugian penyedia jastip *online*.⁶

Dalam runtutan perjanjian jasa titip ini, transaksi elektronik sebagai perbuatan hukum dilakukan oleh pihak yang tidak tanggap dengan persoalan hukum yang berlaku. Perihal yang kerap terjadi dalam transaksi elektronik ini berupa penipuan. Penipuan ini tentu tidak hanya berasal dari penyedia jasa saja, namun hal serupa juga bisa dilakukan oleh pelanggan. Kasus yang sering terjadi dalam jual beli *online* biasanya penjual tidak mengirimkan barang yang telah di pesan oleh pelanggan setelah pelanggan melakukan transaksi elektronik yang disepakati, atau penjual mengirimkan barang kepada pelanggan tetapi bukan barang yang telah dipesan oleh pelanggan tersebut.

Jika dilihat dengan seksama maraknya terjadi masalah tersebut saat menerapkan jastip *online* maka sudah sebaiknya hukum perdata melakukan perannya. Beberapa peran hukum perdata dimana dalam hal ini adalah perjanjian *online*, yakni diurus dengan baik, dipahami, dan digunakan pengguna layanan jastip sehingga dapat meminimalkan dan mencegah wanprestasi ini terjadi. Terkait dengan *state of art*, sebelumnya terdapat penelitian terkait dengan judul "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Titip Online" oleh Indira Putri Mahesti dan I Gusti Ngurah Dharma Laksana dimana penelitian tersebut memfokuskan terkait bentuk perlindungan hukum terhadap produk yang cacat dan pertanggungjawaban penjual dalam jasa titip *online*.⁷ Namun dalam sebuah perjanjian yang mengikat dua pihak atau lebih, salah satunya dalam jasa titip *online* penjualpun juga memiliki hak yang sama dengan pihak pembeli, sehingga hal tersebut melatarbelakangi penulis tertarik untuk mencari pemahaman yang lebih terkait dengan Penerapan Asas Keseimbangan Dalam Perjanjian Jasa Titip *Online* Melalui Aplikasi Instagram.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan asas keseimbangan dalam perjanjian jasa titip *online* melalui aplikasi Instagram?
2. Bagaimana upaya hukum bagi para pihak dalam perjanjian jasa titip *online* di aplikasi Instagram dalam hal wanprestasi?

1.3. Tujuan Penulisan

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui penerapan asas keseimbangan dalam kontrak jastip *online* dan upaya penyelesaian apabila terjadi wanprestasi atas perjanjian jastip *online*.

⁶ Hasandinata, Bagus Reyzaldy, and I. Made Dedy Priyanto. "Penerapan Asas Keseimbangan Dalam Perjanjian Jasa Titip *Online* (E-Commerce)". Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum 7, no. 6 (2019): 1-16.

⁷ Mahesti, Indira Putri; Laksana, I Gusti Ngurah Dharma. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Titip Online". Kertha Negara : Journal Ilmu Hukum 7, no. 10 (2019) : 1-17.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam menyusun karya tulis ini adalah metode penelitian normatif, dimana menitik beratkan pada kajian soal norma-norma dasar yang berlaku di dalam masyarakat serta menjadi pedoman berperilaku. Adapun jenis pendekatan yang dilakukan yakni pendekatan peraturan perundang-undangan, serta studi kepustakaan dengan menelaah beberapa buku-buku maupun literatur yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang diangkat. Melalui metode yang digunakan diharapkan di dalam penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran serta penjelasan merinci terhadap kepastian serta perlindungan hukum melalui jasa titip *online*.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Penerapan Asas Keseimbangan Dalam Perjanjian Jasa Titip *Online* Melalui Aplikasi Instagram

Dalam perjanjian, hal-hal yang harus diperhitungkan, terutama dalam kontrak layanan titip *online*, yaitu prinsip keseimbangan. Perdagangan elektronik sebagai transaksi perdagangan menggunakan sistem *online*, di mana proses penjualan dan pembelian dilakukan melalui internet. Jika mengacu pada pasal 1313 dari KUH Perdata, perjanjian tersebut adalah tindakan di mana seseorang atau lebih mengikat diri dengan orang lain. Pasal 1458 KUH Perdata juga menjelaskan kesepakatan yang terjadi dalam perjanjian titip *online*. Pada dasarnya, penjual dan pembeli menjalankan perjanjian setelah para pihak mencapai kesepakatan tentang sebuah barang dan harga, bahkan sebelum barang tersebut dikirim.

Kesepakatan yang disepakati kedua oleh penjual dan pembeli dapat menjalin hubungan hukum tertulis maupun langsung. Perjanjian tersebut juga akan menjadi hukum yang mengikat kedua belah pihak. Oleh karenanya, bagi pihak yang telah mencapai kesepakatan harus mematuhi dan melaksanakan kesepakatan tersebut.⁸ Transaksi jasa titip *online* terjadi yaitu ketika para pihak dalam suatu perjanjian mencapai hubungan hukum melalui perjanjian *online*. Pasal 1 ayat 17 UU ITE mengatur kontrak elektronik, yaitu kesepakatan tercapai oleh para pihak diproduksi di media elektronik. Setiap *seller* yang ingin menjual produk yang akan dijual secara *online* harus menyertakan informasi mengenai *contact terms* dan penjelasan detail produk tersebut.

Layanan jasa titip *online* mempersingkat waktu, sehingga seseorang dapat melakukan transaksi elektronik dengan siapa saja, kapan saja, dan di mana saja. Transaksi layanan jasa titip melalui media sosial tidak membutuhkan tatap muka antara kedua belah pihak, sehingga kesepakatan yang sudah ada antara kedua belah pihak dapat dilakukan secara elektronik. Menurut Pasal 1320 KUH Perdata, pelayanan jasa titip secara *online* dapat dilakukan melalui suatu perjanjian, dan harus memenuhi persyaratan hukum perjanjian, yaitu saling mengikat, kemampuan untuk berpartisipasi, hal-hal tertentu, dan usaha hukum. Saat ini bisnis jasa - jasa *online* sudah banyak ditemukan di aplikasi

⁸ Diputra, I. Gst Agung Rio. "Pelaksanaan Perancangan Kontrak dalam Pembuatan Struktur Kontrak Bisnis." *Acta Comitatus: Jurnal Hukum Kenotariatan* 3, no. 3 (2018): 495-560.

Instagram, dan semua prosedur yang biasa digunakan dalam transaksi reguler sudah mulai berkurang, sehingga pelanggan juga dapat menemukan perbedaan informasi seperti barang dan jasa dengan lebih mudah tanpa batasan. Aplikasi Instagram memberikan kemudahan bagi pelanggan dengan membuat aktivitas bisnis yang mengefektifkan masyarakat, sebab transaksi yang terjadi antara pedagang dan pembeli tidak dibatasi ruang dan waktu.⁹

Asas keseimbangan sangat penting dalam perjanjian jasa titip *online*, karena pada dasarnya prinsip inilah yang diharapkan semua pihak untuk melaksanakan perjanjian secara seimbang.¹⁰ Berdasarkan asas keseimbangan ini, perjanjian menyatakan secara seimbang bahwa pembeli dan penjual berkewajiban untuk menerapkan perjanjian dengan itikad baik. Prinsip keseimbangan sangat penting dalam merumuskan perjanjian jasa titip *online*, karena pada saat merumuskan perjanjian jasa titip *online* kedua belah pihak tidak akan bertemu secara langsung, sehingga hal tersebut perlu disadari oleh para pihak dalam perjanjian jasa titip *online*. Perjanjian yang seimbang kemudian dibayar oleh pembeli sesuai dengan perjanjian yang telah dicapai sebelumnya, sehingga dengan prinsip keseimbangan akan dapat meminimalkan terjadinya pelanggaran dan penipuan dalam proses pengiriman online.

Hingga saat ini penjual masih belum tahu kewajiban yang harus dipenuhi sebagai aktor bisnis di bidang *e-commerce*. Penjual biasanya tidak memberikan informasi terkait dengan kondisi belanja, juga tidak memberikan deskripsi spesifik tentang barang yang akan disediakan, dan beberapa pembeli seringkali secara sepihak membatalkan pesannya terhadap penjual (*Hit and Run*), ini berarti kerugian bagi penjual yang merupakan kerugian modal.¹¹ Berdasarkan permasalahan tersebut, terlihat bahwa asas keseimbangan adalah bagian penting yang tak terpisahkan dari perumusan atau pelaksanaan perjanjian (termasuk perjanjian jasa titip *online* (*e-commerce*)), karena Pasal 1338 KUH Perdata mengatur bahwa kedua belah pihak berlaku hukum dan tidak boleh diputuskan secara sepihak, terkecuali kedua belah pihak memutuskan bersama dan perjanjian itu harus dilaksanakan dengan niat baik. Apabila kedua belah pihak tidak mengikuti prinsip keseimbangan ketika mencapai kesepakatan, dapat mengakibatkan kerugian di antara para pihak dalam proses jasa titip *online*.

3.2. Upaya Hukum Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Jasa Titip Online Di Aplikasi Instagram

Di setiap perjanjian beli barang dan atau jasa tentu akan menciptakan suatu hubungan hukum antar para pihak. Hubungan tersebut juga mencakup tanggung jawab yang dalam penulisan ini adalah produsen dan pelanggan jasa titip *online*, namun pemegang tanggung jawab terbesar di pegang oleh penjual yang mempunyai tujuan untuk melindungi pelanggannya. Karena, pelaku usaha pada dasarnya mencari keuntungan semaksimal mungkin, yang berakibat kepada lemahnya posisi pelanggan

⁹ Barkatullah, Abdul Halim. "Urgensi Perlindungan Hak-Hak Pelanggan Dalam Transaksi Di *E-Commerce*." *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 14, no. 2 (2007) : 1-24.

¹⁰ Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, Vol 1, Sinar Grafika, Jakarta Timur(2016): 93.

¹¹ Khairandy, Ridwan. "Pembaharuan Hukum Kontrak sebagai Antisipasi Transaksi Electronic Commerce." *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 8, no. 16 (2001): 42-57.

dalam suatu perjanjian. Disamping itu, pihak pelanggan juga diwajibkan membayar sejumlah uang yang disepakati dalam perjanjian jasa titip dan biaya yang dimaksudkan belum termasuk *fee* dan biaya ongkos kirim dari barang yang konsumen itu inginkan. Berkaitan dengan hal diatas tanggung jawab pelaku usaha transaksi jasa titip *online* dapat dibagi menjadi 3 yaitu:¹²

- a. Bertanggung jawab atas segala informasi yang diberikan
- b. Bertanggung jawab atas produk
- c. Bertanggung jawab atas keamanan produk

Banyak masalah wanprestasi yang mempengaruhi baik penyedia layanan dan pembeli dalam perjanjian layanan titip *online*, satu contohnya adalah pembeli *default* terhadap penjual, misalnya pembeli yang sengaja tidak bermaksud untuk melakukan apa yang perlu dilakukan, yaitu membayar dengan jumlah yang sama. Hal tersebut dapat mengakibatkan hilangnya modal untuk membeli barang bagi penyedia jasa, karena hal ini akan mengakibatkan kerugian bagi salah satu pihak yaitu pihak penyedia jasa.

Dalam proses jual beli khususnya jasa titip *online*, penyedia jasa memiliki hak yang harus dihormati oleh pembeli dalam kegiatan tersebut, yang juga harus diimbangi dengan membebaskan kewajiban kepada penyedia jasa yang harus dilakukan, yaitu dalam melaksanakan kewajibannya dalam memastikan barang dalam keadaan baik dan sesuai dengan keinginan pembeli. Apabila hal tersebut seimbang maka yang terjadi diantara para pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk memberikan suatu barang dan pihak lain dengan kesepakatan tersebut membayarkan harga yang telah dijanjikan, sehingga penerapan dari asas keseimbangan bisa berjalan baik.¹³ Sehubungan dengan hal diatas pada dasarnya penyedia jasa memiliki dua kewajiban utama, pada Pasal 1474 KUHPerdata, menegaskan kewajiban itu sebagai berikut:

1. Menyerahkan barang sesuai dengan perjanjian.
2. Memiliki tanggung-jawab atas jasa dan barang yang diperjasa titipkan *online*.

Secara hukum penyedia jasa diwajibkan untuk memberikan pertanggung jawaban apabila ditemukan kerusakan yang tersembunyi (*verborgen gebreken*) dalam barang yang ia jual. Tentunya cacat atau kerusakan yang terdapat pada barang yang dijual oleh penyedia jasa tidak baik bagi pelanggan, sehingga biasanya pelanggan kecewa dan menuntut ganti rugi atas pelanggaran kontrak yang dilakukan oleh penyedia jasa. Menurut beberapa ketentuan dalam KUH Perdata yang sudah diperjelas, barang yang dijual oleh penyedia jasa harus sampai ke konsumen dengan selamat, dan tidak boleh ada kesalahan dalam pengiriman produk, sehingga mencegah penyedia jasa untuk melakukan tindakan ilegal terhadap pembeli atau pelanggan. Perilaku ilegal (seperti penipuan) atau pelanggaran. Menurut beberapa ketentuan dalam KUH Perdata yang sudah diperjelas, barang yang dijual oleh penyedia jasa harus sampai ke konsumen dengan selamat, dan tidak boleh ada kesalahan dalam pengiriman produk, guna mencegah perilaku ilegal dari pihak penyedia jasa terhadap pelanggan maupun pelanggan yang melanggar hukum atau pelanggaran

¹² Rachman, M. Yogi, Mardalena Hanifah, and Ulfia Hasanah, Tanggung Jawab Penjual Kepada Pembeli Melalui Media *Online* Menurut Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Pada Toko Online Rynakosmetik, PhD diss., Riau University, (2016) : 9.

¹³ Rita Herlina, 2017, Tanggung Jawab Negara Terhadap Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Hukum Perdata, Cetakan Pertama, Puslitbang Hukum dan Peradilan Mahkamah Agung RI, Jakarta, hal. 28.

perjanjian. Perlindungan hukum yang dilakukan terhadap kegiatan yang bersifat kejahatan, diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara yang dimana setiap perbuatan yang melakukan pelanggaran hukum dan seseorang merugi, maka orang tersebut wajib memberikan ganti rugi atas kesalahannya. Pada bidang keperdataan, terdapat masalah yang lebih luas karena terdapat transaksi elektronik yang mendukung kegiatan perdagangan dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak hanya menjadi bagian dari perdagangan nasional tetapi juga bagian dari perdagangan internasional. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi, media informasi dan komunikasi menjadi pusat perkembangan informasi yang tak terbandung, karena seiring berjalannya waktu, dunia maya akan bermunculan di media elektronik.¹⁴

Berkaitan dengan hal ini, keamanan dan kepastian hukum dalam melaksanakan komunikasi, media dan teknologi informasi diperlukan perkembangan yang optimal. Untuk alasan ini, ada tiga pendekatan yang dapat memungkinkan keamanan di bagian hukum *cyber* (*Cyberlaw Space*), dengan pendekatan aspek hukum, aspek etika, aspek sosial, dan budaya. Oleh karena itu, undang-undang ITE yang berfungsi sebagai pendekatan pengembangan telekomunikasi, transaksi elektronik juga menjamin perlindungan hukum, keadilan, kepastian hukum bagi mereka yang membuat perjanjian dan transaksi elektronik.

Pada transaksi jasa titip *online* terdapat sebuah kontrak atau perjanjian yang memiliki unsur penipuan di dalamnya dan tidak menyebabkan kontrak tersebut cacat atau batal tetapi kontrak tersebut tetap berlaku sah apabila dari salah satu pihak tidak menuntut kerugiannya ke pengadilan. Berikut wanprestasi yang terjadi di dalam perjanjian jasa titip *online*:

Dilihat dari sisi pelanggan (*buyers*):

- a. Keterlambatan membayar.

Dalam hal ini, pihak yang kerap melazimkan keterlambatan adalah pelanggan (*buyers*).¹⁵ Sesuai dengan cara kerja dan kesepakatan yang telah dicapai pada layanan titip *online*, pelanggan dan layanan titipan telah disetujui untuk harga pembelian barang serta biaya layanan dan pengiriman. Dalam hal ini, penyedia layanan yang dipercaya akan melakukan pemesanan untuk memperdagangkan setiap produk yang akan disimpan atau dibeli oleh pelanggan, dan memberikan waktu transaksi tiga hari. Jika sudah kadaluwarsa atau transaksi yang diberikan oleh penyedia layanan pelanggan belum dilakukan sama sekali, itu dianggap melakukan "*Hit and Run*".

- b. Tidak melaksanakan transaksi.

Setiap nasabah berbeda, dan dalam melakukan transaksi elektronik nasabah belum sepenuhnya memenuhi kewajibannya. Misalnya, ketika pelanggan tidak melakukan transaksi setelah penyedia layanan dan pelanggan setuju untuk membayar uang muka. Pembayaran uang muka, yaitu 50% dari biaya dibayarkan di awal untuk melanjutkan sebagai memberikan jaminan, jika barang telah disediakan melalui layanan yang ditugaskan dan apabila barang telah disediakan oleh penyedia layanan, maka pembayaran penuh dilakukan. Namun, jika pelanggan tidak membayar barang yang

¹⁴ Barkatullah, Abdul Halim. "Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis *E-Commerce* di Indonesia." (2017):19

¹⁵ Anwar, Moh. "Tinjauan Yuridis Tentang Tanggung Gugat Keperdataan Jika Terjadi Wanprestasi Dalam Perjanjian Jasa titip *online* Secara Online." *Jurnal Jendela Hukum* 5 (2017): 57- 58.

diinginkan, meskipun barang yang dibeli tidak dikirim oleh penyedia layanan, penyedia layanan yang dipercaya tetap akan kehilangan setengah dari harga barang yang dibeli.

Berkaitan dengan hal tersebut, penyedia jasa dan pelanggan akan banyak mengalami pelanggaran kontrak dalam mempercayakan layanan *online*. Salah satu contohnya adalah pembeli melakukan pelanggaran kontrak dengan penjual. Misalnya pembeli dengan sengaja tidak melakukan apa yang harus dilakukan yakni membayar biaya yang sesuai dalam perjanjian. Tindakan pembeli dapat mengakibatkan hilangnya modal penjual untuk pembelian barang tersebut. Dalam hal ini perjanjian menjadi tidak seimbang karena merugikan pihak penjual. Dalam layanan titipan khususnya layanan titipan *online*, dalam prosesnya penjual harus menghormati hak-hak pembeli dalam kegiatan tersebut, yang juga harus diimbangi dengan kewajiban yang dibebankan kepada penjual. Ini harus seimbang saat memenuhi kewajiban dan hak.

Sengketa antara pelaku usaha dengan pelanggan pada mulanya hanya dapat diselesaikan melalui mekanisme penyelesaian sengketa di pengadilan negeri. Namun dengan terbitnya UUPK monopoli penyelesaian sengketa pelanggan tidak lagi menjadi wewenang mutlak dari institusi peradilan umum, melainkan wewenang dimaksud telah diperluas kepada lembaga lain sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa pelanggan, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Pelanggan (BPSK).¹⁶ Dalam hal ini, penyedia jasa dapat melakukan berbagai upaya sebagai pelaku komersial untuk menuntut ganti rugi atas tindakan ilegal yang dilakukan oleh pembeli, yaitu mengajukan gugatan melalui pengadilan atau biasa disebut jalur litigasi dan non litigasi. Dalam hal ini apabila pembeli melakukan pelanggaran terhadap pelaku niaga yaitu dengan sengaja tidak melaksanakan kewajibannya dengan tidak membayar sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian maka dapat dikatakan telah melanggar Pasal 6 UUPK dimana hak penjual sebagai pelaku niaga dalam hal ini mempunyai hak yang relevan yaitu hak untuk memperoleh perlindungan hukum dalam hal terjadi perselisihan dengan pembeli yang melanggar ketentuan dan yang hak sesuai dengan hak remunerasi yang telah disepakati.

Berdasarkan pembahasan di atas, sengketa akibat pelanggaran pembeli dapat diselesaikan melalui proses pengadilan, yaitu atas dasar pelanggaran Pasal 1243 Hukum Perdata tentang Pelanggaran Kontrak. Pasal 5 dan Pasal 6 UUPK mewajibkan pelanggan untuk melakukan pembayaran sesuai dengan kesepakatan selama proses pembayaran dan memiliki itikad baik, termasuk layanan titipan *online*. Sebagaimana tertuang dalam Pasal 1866 KUH Perdata, litigasi juga dapat didukung dengan alat bukti berupa dokumen elektronik tercetak, yaitu alat bukti berupa dakwaan, saksi, alat bukti tertulis, dan sumpah. Namun, ini akan dikembalikan ke penjual sebagai pihak yang dirugikan untuk menyelesaikan sengketa atas perjanjian layanan yang dipercayakan secara *online*.

Banyak masalah ketidakpatuhan yang dilakukan oleh penjual dan pembeli dalam perjanjian jasa titip *online*, contohnya ketidakpatuhan dengan vendor penjual, misalnya, pembeli yang sengaja tidak melakukan apa yang harus dilakukan, yaitu membayar dengan apa yang sama seperti isi yang disepakati dalam persetujuan. Tindakan pembeli dapat mengakibatkan kerugian modal untuk membeli barang untuk vendor di mana

¹⁶ Saija, Ronald. "Penyalahgunaan Keadaan oleh Negara Dalam Praktik Perjanjian Pada Kajian Hukum Privat." *Kertha Patrika* 38, no. 3 (2016): 184.

perjanjian tidak seimbang karena merugikan penjual. Dalam proses pemberian layanan, terutama layanan *online* penjual memiliki hak yang harus dihormati oleh pembeli dalam kegiatan ini dan hal tersebut pun harus diimbangi dengan pengenaan kewajiban kepada penjual yang harus dijalankan, yang dalam pelaksanaan kewajiban dan hak harus seimbang.

4. Kesimpulan

Penerapan prinsip keseimbangan dalam suatu perjanjian, terutama perjanjian layanan titip *online* adalah bagian yang sangat penting, karena prinsipnya membutuhkan perjanjian para pihak. Memenuhi dan mengimplementasikan perjanjian seimbang, yaitu dengan penjual mengirimkan barang yang sesuai dan telah disepakati, sehingga pembeli juga harus membayar sesuai kesepakatan. Oleh karena itu, asas keseimbangan akan meminimalkan terjadinya pelanggaran dan penipuan dalam perjanjian jual beli *online*. Mengenai manfaat dalam UU Perlindungan Pelanggan yakni bertujuan untuk menghindarkan kerugian yang di derita oleh penyedia jasa titip *online* terhadap pihak yang mengadakan perjanjian tersebut, sebagaimana dijelaskan banyaknya pelanggaran terhadap kesepakatan yang dibuat, dan penipuan maupun sengketa lain yang dialami oleh pelanggan maupun penyedia jasa. Sengketa yang terjadi dari pelanggaran yang dilakukan oleh para pihak dapat diselesaikan melalui jalur litigasi (pengadilan). Selain jalur litigasi, para pihak juga dapat menyelesaikan sengketa melalui jalur non litigasi sesuai dengan UUPK Pasal 45 ayat (2).

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Barkatullah, Abdul Halim. *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce di Indonesia* (Bandung, Nusa Media, 2017).
- Setiawan, Ketut Oka. *Hukum Perikatan Vol 1* (Jakarta Timur Sinar Grafika, 2016).
- Wijaya, Andika. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online* (Jakarta, Sinar Grafika, 2016).
- Herlina, Rita. *Tanggung Jawab Negara Terhadap Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Hukum Perdata, Vol 1* (Jakarta, Puslitbang Hukum dan Peradilan Mahkamah Agung RI, 2017).

Jurnal:

- Anwar, Moh. "Tinjauan Yuridis Tentang Tanggung Gugat Keperdataan Jika Terjadi Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Secara *Online*." *Jurnal Jendela Hukum* 5 (2012).
- Barkatullah, Abdul Halim. "Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce." *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 14, No. 2 (2007).
- Diputra, I. Gusti, and Agung Rio. "Pelaksanaan Perancangan Kontrak dalam Pembuatan Struktur Kontrak Bisnis." *Acta Comitatus: Jurnal Hukum Kenotariatan* 3, No.3 (2018).

- Hasandinata, Bagus Reyzaedy, and I. Made Dedy Priyanto. "Penerapan Asas Keseimbangan dalam Perjanjian Jual Beli Online (E-Commerce)." *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum* 7, No. 6 (2019).
- Indrayana, Bayu, Kudang Boro Seminar, and Bagus Sartono. "Faktor penentu minat penggunaan instagram untuk pembelian online menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory of Planned Behavior (TPB)." *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)* 2, No. 2 (2016).
- Khairandy, Ridwan. "Pembaharuan Hukum Kontrak sebagai Antisipasi Transaksi *Electronic Commerce*." *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 8, No. 16 (2001).
- Rachman, M. Yogi, Mardalena Hanifah, and Ulfia Hasanah. "Tanggung Jawab Penjual Kepada Pembeli Melalui Media Online Menurut Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Pada Toko Online Rynakosmetik." PhD diss., Riau University, (2016).
- Saija, Ronald. "Penyalahgunaan Keadaan oleh Negara Dalam Praktik Perjanjian Pada Kajian Hukum Privat." *Kertha Patrika* 38, No. 3 (2016).
- Verawati, Noning. "Pergeseran Pemanfaatan Instagram sebagai Media Bisnis Online (Studi Kasus pada Akun @Schonehazzle)." *KOM & REALITAS SOSIAL* 12, No. 12 (2016).

Peraturan Perundang-Undangan:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Republik Indonesia
Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843
Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Lembaran Negara RI Tahun 2008 No. 58
Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Pelanggan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821