

# PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI TRANSAKSI ELEKTRONIK (Studi Kasus Pada *Shopee*)

Anak Agung Ngurah Kharan Gustra Ananta, Fakultas Hukum Universitas  
Udayana, email: [gustrakharan@gmail.com](mailto:gustrakharan@gmail.com)

I Wayan Novy Purwanto, Fakultas Hukum Universitas Udayana  
email: [novy\\_purwanto@unud.ac.id](mailto:novy_purwanto@unud.ac.id)

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan memberikan pemahaman tentang bentuk serta upaya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam wanprestasi transaksi elektronik dan mengetahui hak serta tanggung jawab konsumen pada transaksi elektronik agar konsumen mengetahui hak dan kewajiban yang dimilikinya dalam suatu transaksi elektronik. Metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian hukum Empiris. Kemudian Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan fakta. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan ialah Teknik pengumpulan data wawancara atau interview. Teknik pengolahan bahan hukum yang penulis gunakan ialah description technique. Analisis menunjukkan bahwasannya perlindungan hukum konsumen dalam wanprestasi transaksi elektronik ditinjau memakai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pada UU tersebut konsumen dapat menggugat pelaku usaha untuk meminta ganti rugi apabila pelaku usaha menjual barang yang rusak, pencemaran dan/atau kerugian konsumen karena mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dibuat atau diperdagangkan oleh pelaku usaha.*

**Kata Kunci:** *Perlindungan Hukum, Transaksi elektronik, Tanggung Jawab Pelaku Usaha*

## ABSTRACT

*This study aims to provide an understanding of the forms and legal protection efforts for consumers in electronic transaction defaults and to know the rights and responsibilities of consumers in electronic transactions so that consumers know their rights and obligations in an electronic transaction. The research method that the author uses is an empirical legal research method. Then the approach that the author uses in this study uses the statutory approach and the fact approach. The data collection technique that the authors use is interview or interview data collection techniques. The legal material processing technique that the author uses is the description technique. The analysis shows that consumer legal protection in electronic transaction defaults is reviewed using Law Number 8 of 1999 Concerning Protection. Consumers are consumers who can sue business actors for compensation if the business actors sell damaged goods, pollution and/or consumer losses as a result of consuming goods and/or services produced or traded by business actors.*

**Key Words:** *Legal Protection, Electronic Transactions, Responsibilities of Business Actors*

## I. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

Transaksi atau jual beli menurut (B.W) ialah suatu kesepakatan bersama dimana pihak lain (penjual) setuju untuk mengalihkan kepemilikan barang, sedangkan pihak lain (pembeli) berjanji akan membayar sejumlah uang untuk memperoleh hak milik tersebut. Barang-barang yang menjadi subjek kontrak penjualan harus benar-benar eksklusif, setidaknya bisa ditentukan wujud serta jumlahnya di ketika kepemilikan berpindah ke pembeli. menggunakan demikian merupakan sah menurut hukum misalnya jual beli mengenai panen yg akan diperoleh di suatu waktu berasal sebidan tanah eksklusif. Pernyataan timbal kembali berasal kedua belah pihak adalah sumber untuk memutuskan hak serta kewajiban bertimbal pulang diantara mereka. Apakah seluruh pernyataan dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak yg melakukan pernyataan itu? karena mengenai hal ini tidak kita temukan sesuatu ketentuan dalam undang-undang, maka duduk perkara itu sudah dipecahkan sang para sarjana dan oleh yurisprudensi.

Definisi konsumen berdasar pada pasal 1 ayat (2) Undang-Undang 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan "*setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan*". Selanjutnya, konsumen secara umum dapat diartikan secara kolektif sebagai individu yang menggunakan produk dan layanan yang dimaksudkan untuk tujuan tertentu. Apabila dalam suatu perdagangan terdapat kesalahan yang merugikan konsumen, maka konsumen berhak menuntut kompensasi untuk kerugian berdasar pada Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu: "Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya". Supaya hal itu tidak terjadi, *seller* atau penyedia barang dan/atau jasa seharusnya mampu memberikan jaminan bahwa barang dan jasa yang ditawarkannya tidak akan mengecewakan pelanggan. Di Era Globalisasi ini Perkembangan di bidang teknologi, informasi, dan komunikasi sangat signifikan dalam kehidupan manusia sekarang. Transaksi memakai internet merupakan salah satunya yang biasanya dikenal dengan *e-commerce*, ini merupakan aktivitas *selleran*, pembelian hingga pemasaran barang dan jasa.

Pada realitanya di lapangan Seringkali terjadi masalah saat melakukan jual beli online, yang terkadang disebabkan oleh kesalahan baik dari *sellernya* maupun pembelinya. Masalah yang biasanya muncul dalam kontrak *selleran* online sangat riskan bahkan berpotensi terhadap wanprestasi. Wanprestasi adalah tidak memenuhi kewajiban yang ditetapkan dalam perjanjian antara kreditur dan debitur. Terjadinya Wanprestasi dalam transaksi elektronik rentan terjadi karena ketidaktahuan apakah *seller* menggunakan identitas dan *original contact information*, barang yang dijual oleh *seller Real* atau *fake*, baik tidaknya kondisi dari barang yang dijual, Selanjutnya, apakah gambar dari produk yang dibeli di internet tepat dan jika tidak tepat, maka jelas hal

tersebut dapat menyebabkan kerugian khususnya untuk konsumen terutama kerugian materiil.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 11 (sebelas) orang yang pernah melakukan transaksi elektronik melalui *e-commerce* yakni pada aplikasi *Shopee*, yang dimana aplikasi ini adalah situs *e-commerce* berbasis di Singapura yang dimiliki oleh Sea Limited, didirikan oleh Forrest Li pada tahun 2009. *Shopee* pertama kali diluncurkan di Singapura pada tahun 2015 dan kemudian memperluas jangkauannya ke Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam, dan Filipina. Dan 4 (empat) orang yang penulis wawancara mengalami wanprestasi dalam transaksi pada aplikasi tersebut mulai dari barang yang datang tidak sesuai ataupun bahan dari barang yang tidak sesuai.

*State of the art*, Penelitian dengan judul "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT WANPRESTASI *SELLER* DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK" yang ditulis oleh Serena Ghean Niagara pada Agustus 2019 berfungsi untuk menganalisis, meningkatkan diskusi penelitian, dan membedakannya dari penelitian yang sedang dilakukan.

### 1.2. Rumusah Masalah

1. Bagaimana bentuk wanprestasi dalam transaksi perdagangan elektronik (*e-commerce*)?
2. Bagaimana tindakan atau upaya hukum yang dapat diambil oleh konsumen jika terjadi wanprestasi pada suatu perdagangan elektronik (*e-commerce*)?

### 1.3. Tujuan Penulisan

Jurnal ilmiah ini ditulis dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui jenis atau bentuk wanprestasi yang terjadi dalam transaksi perdagangan memakai media *e-commerce*; dan
2. Untuk memahami tindakan atau upaya hukum apa yang mungkin dilakukan oleh konsumen jika terjadi wanprestasi pada perdagangan transaksi elektronik (*e-commerce*).

## II. Metode Penelitian

Analisis penelitian ini penulis memanfaatkan metode pengkajian hukum normatif, dimana pengkajian hukum normatif menerangkan permasalahan hukum berdasarkan pengaturan yang sedang berlaku dengan berlandaskan teori-teori hukum.<sup>1</sup> Adapun jenis pendekatan yang digunakan terdapat dua (2) jenis pendekatan yaitu pendekatan Undang-Undang (*statue approach*) dan pendekatan analisis (*analitical approach*) dimana kedua jenis pendekatan dan metode penelitian hukum normatif ini akan menjawab perumusan masalah yang penulis teliti.

## III. Hasil Dan Pembahasan

---

<sup>1</sup> Ery Agus Priyono. *Bahan Kuliah Metodologi Penelitian*. (Program Studi Magister Kenotariatan Universitas Diponegoro, Semarang, 2003/2004).

### 3.1. Bentuk Wanprestasi Dalam Transaksi Perdagangan Memakai Media E-commerce

*Transaction* perdagangan memakai media *e-commerce*, serupa atas pembayaran perdagangan yang biasanya dilakukan dalam realita kehidupan, dilakukan oleh pihak-pihak yang berkaitan. Pihak-pihak tersebut melakukan transaksi perdagangan memakai *e-commerce*. Pelaksanaannya atau tindakan perdagangan secara elektronik dilakukan sesuai dengan prosedur sebagai berikut:<sup>2</sup>

#### 1. Offer

*Offer* atau penawaran serupa seperti iklan atau reklame atas objek, namun dalam situasi ini menggunakan media digital atau *online*. Negosiasi dalam *transaction* perdagangan memakai media *online* dilakukan oleh *seller* dengan memasarkan barang yang mereka hendak jual memakai situs web yang tersedia untuk jual beli atau perdagangan. Penawaran memakai media *online* hanya mungkin terjadi jika seseorang membuka website atau aplikasi yang menampilkan *seller* *online*.

#### 2. Reception

*Reception* atau objek yang diterima oleh konsumen dengan cara melakukan konfirmasi kepada *seller* yang menarik perhatian pembeli terhadap suatu barang yang ditawarkan dan akan dipesan. Setelah pembeli menerimanya, kedua belah pihak secara tidak langsung mencapai kesepakatan.

#### 3. Payment

Pada tahap ini, akan ada kesepakatan bersama tentang cara pembayaran dilakukan. Dalam transaksi *e-commerce*, umumnya bentuk *payment* yang dipakai oleh para pihak yang bertawaran memakai media elektronik yaitu, transfer antar bank, *cash on delivery*, *joint account*.

#### 4. Delivery

Seusai konsumen membayar *item* yang dibeli, dengan demikian, pembeli berhak atas *item* tersebut, yaitu pengiriman *item* ke lokasi sesuai dengan pesanan, atau ke lokasi yang berbeda jika tidak diatur oleh tim lain.

Kesepakatan perdagangan dapat dilakukan dengan sangat baik jika Tidak ada pihak yang dirugikan, semua pihak telah memenuhi hak dan kewajiban mereka. Namun, meskipun peraturan perundang-undangan jelas menentukan hak dan kewajiban para pihak, tidak menghilangkan kemungkinan bahwa tidak selalu dapat berjalan lancar karena mungkin saja terjadi karena tindakan satu pihak yang tidak mematuhi peraturan, memungkinkan wanprestasi.

Bentuk dari wanprestasi yang dilakukan oleh *seller* atau pebisnis dalam pembayaran memakai *e-commerce* adalah sebagai berikut:<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Edmon Makarim, Kompilasi Hukum Telematika, (Jakarta : Raja Grafindo Persada,2003), hlm 229

<sup>3</sup> Edmon Makarim, Op. Cit, hlm. 238

**1. Tidak mengambil tindakan apa pun yang dapat dilakukan**

Jika *seller* tidak memenuhi tanggung jawabnya dalam perdagangan elektronik, dia dapat dianggap wanprestasi. *Seller* juga bertanggung jawab untuk menanggung kerusakan yang tersembunyi.

**2. Memenuhi janji, tetapi tidak dengan cara yang tepat**

*Seller* benar-benar menyerahkan produk yang dijual, meskipun tidak seperti yang dijanjikan.

**3. Terlambat menepati janji**

Dengan kata lain, jika barang yang dipesan tiba terlambat tetapi masih dapat digunakan, itu dianggap terlambat; jika barang atau objek tidak dapat digunakan lagi, itu dianggap tidak melaksanakan janji, seperti dalam contoh pertama.

**4. Mengambil tindakan yang melanggar perjanjian**

Salah satu contoh wanprestasi ini adalah ketika *seller* yang bertanggung jawab untuk menjaga privasi pelanggan tidak melakukannya.

Si Penjual memiliki kewajiban buat menyerahkan hak milik yg meliputi segala perbuatan yg berdasarkan hukum diperlukan buat mengalihkan hak milik atas barang yg diperjual-belikan itu asal si penjual kepada pembeli. Dan juga si penjula juga memiliki kewajiban menanggung kenikmatan tenteram dan menanggung terhadap cacat produk tersembunyi yang ialah konsekuensi asal di agunan yang oleh penjual diberikan pada pembeli bahwa barang yang dijual tersebut adalah sungguh-sungguh miliknya sendiri yang bebas dari sesuatu beban atau tuntutan asal sesuatu pihak. Dan bisa diterangkan juga bahwa penjual wajib membubuhkan pada barangnya suatu tanda yang berkaitan dengan barang yang dijualnya, yang menghalangi peruntukan barang itu atau mengurangi kegunaannya, sehingga jika pembeli mengetahui tanda barang itu, ia tidak akan membeli. barang sama sekali atau tidak akan membelinya selain lebih murah.

Si Pembeli memiliki kewajiban membayar harga pembelian pada waktu dan tempat yang ditentukan dalam kontrak, dan harga tersebut harus sejumlah uang tertentu. Harga harus diterapkan oleh kedua belah pihak, namun boleh saja menyerahkannya pada dugaan atau kesimpulan pihak ketiga. Apabila pembeli yang mempunyai barang yang dibelinya itu diganggu oleh tuntutan hukum berdasarkan hak tanggungan atau tuntutan pengikatan barang itu, atau bila pembeli mempunyai alasan yang wajar untuk khawatir akan diganggu, maka beliau dapat menangguhkan pembayaran harga pembelian sampai si penjual memilih memberikan agunan, atau Jika telah diperjanjikan bahwa si pembeli diwajibkan membayar biarpun segala gangguan.

Apabila kita melakukan transaksi memakai media elektronik, kita tidak dapat menghindari masalah wanprestasi karena konsumen dan *seller* memiliki banyak keterbatasan informasi. Hasil studi yang dilakukan oleh penulis, yang melibatkan *interview* beberapa individu yang sering melakukan perdagangan

memakai e-commerce. di area Kota Denpasar, menunjukkan bahwa *seller* adalah yang paling sering melakukan wanprestasi. Jenis tindakan wanprestasi yang diambil oleh *seller* dalam transaksi online serupa dengan jenis wanprestasi yang dilakukan oleh *seller* dalam transaksi konvensional. Contoh sebelumnya adalah salah satu dari banyak bentuk wanprestasi perdagangan elektronik (*e-commerce*).

Berdasarkan hasil dari wawancara penulis terhadap 11 (sebelas) narasumber yang mengalami wanprestasi transaksi elektronik pada aplikasi *Shopee* yaitu:

- 1) Anak Agung Ngurah Ary Apriadi Aviantara, yang kerap disapa wah ary mengalami adanya wanprestasi transaksi elektronik saat ia membeli sebuah susu protein dengan rasa caramel, akan tetapi yang diterima justru susu protein dengan rasa coklat. Dan narasumber tidak melakukan upaya pengembalian dan semacamnya karena rasanya sehingga narasumber tidak melakukan upaya seperti pengembalian atau semacamnya.
- 2) Harnum Widya Candra Kirana, mengalami adanya wanprestasi transaksi elektronik saat ia membeli *spray* pewarna bunga segar berwarna merah, akan tetapi yang diterima justru *Spray* pewarna bunga segar berwarna biru. Dan narasumber mencoba melakukan upaya pengembalian barang kepada penjual dan penjualpun mau bertanggung jawab atas kesalahannya.
- 3) Made Kirani Puspaningtyas, mengalami adanya wanprestasi transaksi elektronik saat ia membeli sebuah baju, kemudian ketika baju tersebut telah diterima dan di *fitting* oleh narasumber ternyata baju tersebut bahannya sangatlah tipis dan menerawang sehingga membuat narasumber tidak nyaman saat mengenakan baju tersebut. Disini narasumber memberikan bintang 3 dalam bentuk ketidakpuasan berbelanja dikarenakan si penjual sudah di hubungi namun tidak memberikan respon apapun sehingga membuat rasa enggan untuk narasumber menghubungi penjual.
- 4) Putu Agus Ariastawan, mengalami adanya wanprestasi transaksi elektronik saat ia membeli sebuah *mousepad* bergambar , akan tetapi ketika setelah diterima oleh narasumber, *mousepad* bergambar tersebut gambarnya justru buram dan tidak sesuai dengan foto yang digunakan pada iklan. Narasumber tidak melakukan upaya apapun dikarenakan proses yang dirasa ribet dan didukung oleh harga barang yang dibeli dirasa tidak mahal.
- 5) Ida Bagus Galang Pramana, mengalami adanya wanprestasi transaksi elektronik saat ia membeli sebuah sandal yang berukuran 43 (27 cm), akan tetapi ketika setelah diterima oleh narasumber, sandal tersebut tidak muat saat akan dikenakan dan setelah diukur oleh narasumber, ternyata sandal tersebut memiliki panjang hanya 25 cm dan tidak sesuai

dengan *chart* ukuran yang digunakan pada iklan. Disini narasumber sudah mencoba menghubungi pihak penjual, namun tidak ada respon sama sekali dari penjual padahal sudah dikirimkan video *unboxing* barang yang telah dibeli dan narasumber bingung harus melapor kemana lagi.

- 6) Ida Ayu Nyoman Rai Wiryani, mengalami adanya wanprestasi transaksi elektronik saat ia membeli sebuah racun tikus. Pada saat pemesanan narasumber telah memesan sekaligus membayar 3 pcs racun tikus, akan tetapi yang datang dan diterima oleh narasumber hanya 2pcs saja.
- 7) Ida Ayu Wayan Mahayani, mengalami adanya wanprestasi transaksi elektronik saat ia membeli sebuah termometer. Saat ia menerima termometer tersebut barang tersebut justru rusak ketika dipakai padahal sudah diisikan baterai namun tetap saja tidak mau berfungsi. Disini narasumber melakukan upaya pengembalian barang dan mau diterima oleh pihak penjual sekaligus penjual mengembalikan uang narasumber. Dapat dikatakan disini si penjual mau bertanggungjawab atas kesalahannya.
- 8) Jeremy Antonius Mandjanjara, mengalami adanya wanprestasi transaksi elektronik saat ia membeli kain endek. Namun setelah diterima oleh narasumber, kain endek tersebut terdapat lubang pada kainnya yang tentu saja mengakibatkan kain tersebut tidak dapat dijahit menjadi sebuah baju. Narasumber telah mencoba menghubungi narasumber akan tetapi si penjual hilang dan tidak memberikan respon sama sekali.
- 9) I Gusti Agung Sandhy Pradana, mengalami adanya wanprestasi transaksi elektronik saat ia membeli sebuah case *handphone*. Namun barang tersebut hilang dalam proses pengiriman tanpa adanya konfirmasi dari pihak kurir yang mengirim barang tersebut. Narasumber sempat menghubungi penjual atas kehilangan barang yang dipesan dalam proses pengiriman dan disini si penjual mau mengganti kerugian tersebut dengan memberikan kompensasi saldo *shopeepay*.
- 10) Muhammad Ilham, mengalami adanya wanprestasi transaksi elektronik saat ia membeli sepasang sepatu namun sepatu yang diterimanya tidak sesuai dengan yang ia pesan sehingga tidak bisa digunakan karena ukuran sepatu yang diterima lebih kecil dari yang dipesan. Narasumber melakukan upaya mencoba menghubungi penjual namun disini penjual tidak memberikan respon dan tidak mau mempertanggungjawabkan atas barangnya.
- 11) Rendy Nurdiansyah, mengalami adanya wanprestasi transaksi elektronik saat ia membeli jaket *hoodie* dan ketika jaket tersebut diterima justru ukuran yang lebih kecil dari yang dipesan sehingga jaket tersebut tidak bisa digunakan. Narasumber sudah mencoba menghubungi

penjual namun, pihak penjual tidak memberikan respon apapun dan hilang begitu saja tanpa mau bertanggung jawab.

Berdasarkan pengalaman dari keempat narasumber tersebut narasumber tidak terpenuhi haknya karena ketidaksesuaian barang yang datang, kerusakan barang yang entah diakibatkan saat proses pengiriman atau memang dari *Seller* sendiri sengaja mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan iklannya pada aplikasi. sedangkan narasumber telah memenuhi kewajibannya sebagai konsumen dengan cara membayar sesuai dengan harga yang ditawarkan oleh *seller*. Oleh karena itu *seller* melanggar kewajibannya yaitu *offer* atau penawaran serupa seperti iklan atau reklame atas objek yang dijualnya karena *seller* mengirimkan produk yang salah sesuai dengan pesanan yang dipesan oleh konsumen.

Dari 11 (sebelas) orang yang telah penulis wawancarai, mereka kebanyakan tidak mendapatkan pengembalian uang ataupun barang dari *seller*. Ada yang bingung karena sudah mengirimkan video *unboxing* paket tersebut namun pihak *seller* tidak ada merespon sama sekali sehingga narasumber bingung akan melapor kemana. Ada juga *seller* yang memang entah dengan sengaja atau tidak menghilang begitu saja tanpa memberikan respon sama sekali kepada narasumber terhadap ketidaksesuaian pesanan yang diterima oleh narasumber. Namun terlepas dari hal tersebut, ada sedikit *seller* yang mau merespon dan juga mau menerima pengembalian barang sekaligus mengembalikan uang dari narasumber.

Disini perlu rasanya pihak aplikasi menyediakan layanan pengaduan yang dapat digunakan oleh pembeli saat memang ketika pembeli ini mendapatkan ketidaksesuaian barang yang diterimanya dan pihak penjual yang tidak kunjung memberikan respon apapun, setidaknya pihak pembeli dapat melaporkan hal tersebut kepada pihak aplikasi, dan pihak aplikasi lah yang akan menindaklanjuti dengan cara memberikan sanksi kepada pihak penjual seperti *membanned* iklan dari pihak penjual ataupun dengan mengenakan denda kepada pihak penjual atas kelalaiannya. Dengan begitu pihak pembeli akan merasa aman dan nyaman saat ingin berbelanja pada aplikasi dan tidak khawatir lagi ketika mereka menerima barang yang tidak sesuai, mereka akan tahu kemana saja mereka akan melapor dan tindakan apa saja yang dapat mereka lakukan sehingga diharapkan mampu menyelesaikan permasalahan terlepas dari harga barang yang tergolong murah maupun mahal.

### **3.2. Tindakan Atau Upaya Hukum Yang Dapat Diambil Oleh *Customer* Apabila Terjadi Wanprestasi Pada Suatu Perdagangan Elektronik (*e-commerce*)**

Ada kemungkinan bahwa kasus wanprestasi dapat dianggap sebagai pelanggaran hak *customer* yang dapat menyebabkan kerugian bagi *customer*. Sedangkan *customer* memiliki hak untuk melakukan upaya hukum apabila hak-hak mereka dilanggar atau apabila terjadi wanprestasi baik dalam perjanjian

perdagangan konvensional maupun online. untuk menghindari konflik dan menghukum *seller* yang tidak ramah. Pada Pasal 4 ayat (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur “hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut”, bahwasannya konsumen memiliki hak untuk mengambil tindakan hukum jika terjadi pelanggaran perjanjian, atau yang dikenal sebagai wanprestasi. Seperti yang telah dijelaskan dalam Pasal 4 ayat (5) terdapat penyelesaian sengketa yang patut dilakukan hal ini kemudian diperjelas dalam Pasal 47 ayat (1) tentang Penyelesaian diluar pengadilan yang mengaturlah bahwa “*Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.*” dengan kata lain sebelum adanya prosedur didalam lingkup litigasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terlebih dahulu diusahakan usaha diluar pengadilan.

Selain dari pada Langkah alternatif diatas terdapat pula alur pengajuan gugatan atau proses litigasi kedalam lingkup litigasi yang dilakukan jika Upaya alternatif penyelesaian sengketa tidak selesai, Langkah pengajuan gugatan ini diajukan kepada Badan Penyelesaian sengketa konsumen yang beranggotakan 3 (tiga) sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang yang pengangkatan dan pemberhentiannya ditetapkan oleh Menteri hal ini diatur dalam Pasal 49 ayat (1,2,3,4, dan 5) dan waktu penyelesaian sengketa haruslah sudah diputus paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima sebagaimana diatur dalam Pasal 55 UUPK.

Wanprestasi diatur pada pasal 1338 KUHPer yang mengatur “*Semua perjanjian yang dibuat secara berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan tidak baik*”. Pada kasus wanprestasi ada beberapa tindakan hukum yang dapat diambil, di antaranya adalah sebagai berikut:

1) Mengirimkan Somasi

Somasi diatur dalam pasal 1238 yang mengatur “*Si berutang adalah lalai, apabila ia dengan dinyatakan lalai, atau demi perikatannya sendiri, ialah jika ini menetapkan, bahwa si berutang harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan*”. Pastikan isi somasi sesuai dengan perjanjian sebelumnya. Dengan demikian, pihak tergugat memiliki kemampuan untuk menanggapi permintaan penggugat tanpa memerlukan proses hukum.

2) Musyawarah atau Perundingan

Salah satu bentuk tindakan hukum yang dapat diambil adalah perundingan; jenis perundingan ini bertujuan untuk mencari solusi atas wanprestasi yang terjadi antar kedua belah pihak. Perlu diketahui,

terdapat perbedaan antara perikatan dengan perjanjian saat mengalami wanprestasi. Umumnya, wanprestasi dalam perjanjian dapat diselesaikan dengan perundingan antar dua pihak.

3) Tuntutan Ganti Rugi

Dalam hukum perdata, tuntutan ganti rugi timbul karena pelanggaran perjanjian atau pelanggaran hukum. Bila pihak pada perjanjian tak melaksanakan komitmen yang sudah ditetapkan pada perjanjian, itu diklaim ganti rugi wanprestasi, karena itu. Jika pihak lain dalam kontrak mengalami kerugian, beliau dapat dimintai pertanggungjawaban menurut hukum. Tuntutan ganti rugi diatur dalam pasal 1365 KUHPer yang menyatakan *“Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”*.

Dari kesebelas narasumber yang diwawancarai oleh penulis, tidak ada yang mengajukan ketiga upaya hukum yang telah penulis jelaskan tersebut karena beberapa alasan seperti, *seller* yang susah untuk dihubungi sehingga narasumber mengurungkan niatnya untuk meminta pertanggung jawaban, kemudian proses pengembalian barang yang dirasa berbelit-belit ataupun tidak praktis dan juga nilai barang yang dirasa oleh narasumber tidak besar ataupun mahal.

#### IV. Penutup

##### 4.1. Kesimpulan

Berdasarkan seluruh uraian diatas sampailah kemudian penulis kepada kesimpulan yang penulis kaji dimana didalam penelitian ini jelas terdapat 4 (empat) bentuk wanprestasi yang sering terjadi pada konsumen yaitu tidak mengambil tindakan sedikitpun atas barang yang dipesan tidak datang, memenuhi janji tetapi dengan cara yang tidak tepat, terlambat menepati janji, dan mengambil tindakan yang melanggar isi perjanjian, bentuk-bentuk wanprestasi yang seperti inilah yang seharusnya bisa dihindari oleh pelaku usaha karena apa yang dijanjikan itu merupakan hak dari konsumen dan harus mendapatkannya, terhadap apa yang dilakukan jika ternyata terdapat wanprestasi yang dilakukan maka konsumen dapat melakukan 2 (dua) cara yaitu melakukan penyelesaian sengketa diluar secara kekeluargaan sesuai dengan ketentuan pasal 47 ayat (1) UUPK atau mengajukan Gugatan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai ketentuan Pasal 49 UUPK.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku

Atsar, Abdul dan Apriani, Rani. *“Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen”*. (Yogyakarta, Deepublish, 2019).

Celina Tri Siwi Kristiyanti, S.H., M.Hum. *“HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN”*. (Jakarta, Sinar Grafika, 2018).

Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada,2003)

Emma Aulia, S.H., M.H. "UPAYA HUKUM KEBERATAN DAN TERGUGAT DALAM GUGATAN SEDERHANA". (Yogyakarta, Nusamedia, 2020).

Resa Raditio, S.H., M.H. "ASPEK HUKUM TRANSAKSI ELEKTRONIK". (Yogyakarta, Graha Ilmu, 2014).

### **Jurnal**

Ahmad Fauzi, Ismail Koto, "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG TELAH DILANGGAR HAKNYA MEMAKAI JALUR LITIGASI DAN NON-LITIGASI". *Jurnal Yuridis Vol.9 No.1* (2022).

Deky Pariadi, "PENGAWASAN E COMMERCE DALAM UNDANG-UNDANG PERDAGANGAN DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN". *Jurnal Hukum dan Pembangunan Tahun ke-48 No.3 Juli-September 2018*.

Nurul Fibrianti, "Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen: Sinergitas Negara, Pelaku Usaha, dan Konsumen". *Borobudur Law Review Vol.2 No.2* (2020).

Raka Wicaksono, Andriyanto Adhi Nugroho, Rosalia Dika Agustanti, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum Desember Vo. 8 No.2* (2021).

Ramadhan Wardhana, Dwi Desi Yayi Tarina, "PERLINDUNGAN KONSUMEN JUAL BELI ONLINE MASKER DI MARKETPLACE FACEBOOK". *Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora Vol.8 No.5 Tahun 2021*.

Serena Ghean Niagara, "PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN AKIBAT WANPRESTASI SELLER DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK". *Jurnal Kertha Wicara Vol 11 No 9 Tahun* (2022).

Yudha Sri Wulandari, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce". *Jurnal Ilmu Hukum, Vol.2 No.2. Desember 2018. Hlm 199-210*.

Yustina Dhian Novita, Budi Santoso, "Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen di Era Bisnis Digital". *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia Vol.3 No.1 Tahun 2021 Hlm 46-58*.

### **Website**

Max Monroe, 3 Jenis Transaksi Jual Beli Online Terpadu di Indonesia, pada 1 Juni 2014, dan diakses pada 1 Desember 2022.

Patar Tambunan, Pengertian E-commerce, Manfaat Serta Keuntungan E-commerce yang diakses pada 1 Desember 2022.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 8, 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 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843).

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952).