

# The Application Of The Principle Of Good Faith In Online Transactions As An Effort To Protect The Law Against Consumers

Ros Pawestri<sup>1</sup>, Heniyatun<sup>2\*</sup>, Puji Sulistyarningsih<sup>3</sup>, Chrisna Bagus Edhita Praja<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Faculty of Law, University of Muhammadiyah Magelang

✉ [Rospawestri6@gmail.com](mailto:Rospawestri6@gmail.com), [heniyatun@ummgl.ac.id](mailto:heniyatun@ummgl.ac.id), [pujisulistyarningsih@ummgl.ac.id](mailto:pujisulistyarningsih@ummgl.ac.id),  
[chrinabagus@ummgl.ac.id](mailto:chrinabagus@ummgl.ac.id)

## **Abstract**

*The principle of good faith is one of the efforts to provide legal protection to consumers in onlinetransactions. This research aims to review and authorize the application of the principle of good faith, and its legal protection if consumers are harmed in online transactions. This research is expected to provide additional thought for all parties involved in transactions through online. The method used in this study is normative juridical, with data collection through literature studies and interviews. The results showed that the application of the principle of good faith by business actors in transactions through online is a very important thing, and must be implemented by the parties concerned, so that no party is lost. This is because good faith is the basis of business actors in making agreements to minimize losses for consumers. But in practice there are still many consumers who are harmed by business actors. Legal protection of consumers is based on Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and Law No. 19 of 2016 on changes to Law No. 11 of 2008 on Information and Electronic Transactions (ITE Law), namely what are the rights and obligations of business actors and comments, and how the provisions on online transactions to protect the interests of the parties. Legal efforts that can be done by consumers are settlements on a non-litigation basis or litigation.*

**Keywords:** *good faith, onlinetransactions, consumer protection*

## **Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Transaksi Online Sebagai Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen**

### **Abstrak**

Asas itikad baik merupakan salah satu upaya memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *online*. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis penerapan asas itikad baik, dan perlindungan hukumnya jika konsumen dirugikan dalam transaksi melalui online. Penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan pemikiran bagi semua pihak yang terlibat dalam transaksi melalui online. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu yuridis normative, dengan teknik pengumpulan data melalui studi pustaka dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan asas itikad baik oleh pelaku usaha dalam transaksi melalui *online* merupakan suatu hal yang sangat penting, dan harus dilaksanakan oleh para pihak yang terkait, agar tidak ada pihak yang dirugikan. Hal ini karena itikad baik merupakan dasar pelaku usaha dalam melakukan perjanjian untuk meminimalisir kerugian bagi konsumen. Namun di dalam prakteknya masih banyak konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha. Perlindungan hukum terhadap konsumen didasarkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 atas perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yaitu apa saja hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen, dan bagaimana ketentuan tentang transaksi melalui *online* untuk

melindungi kepentingan para pihak. Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yaitu penyelesaian secara non litigasi maupun litigasi.

**Kata kunci:** itikad baik, transaksi *online*, perlindungan konsumen

## 1. Pendahuluan

Perkembangan bisnis dalam dunia maya saat ini mulai banyak diminati oleh masyarakat dalam bentuk transaksi melalui *online* (*Ecommerce*). Transaksi melalui *online* merupakan suatu transaksi dengan menggunakan media internet, hal ini terlihat adanya perkembangan di bidang teknologi seperti *smartphone* yang merupakan salah satu penunjang dalam perkembangan transaksi melalui *online*. Pada era moderen ini dengan berkembangnya teknologi informasi tersebut memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan perbuatan hukum misalnya melakukan jual beli dengan seseorang yang tidak diketahui atau tidak dikenal sebelumnya. Kecenderungan tersebut memungkinkan seseorang ingin mempunyai barang dengan kualitas yang berbeda dengan orang lain, hal ini dapat dilakukan untuk membeli barang secara langsung ke produsennya tanpa harus membeli di toko.

Transaksi secara *online* ini merupakan sebuah pergeseran dari budaya transaksi tradisional dimana antara pembeli dan penjual bertemu. Transaksi secara tradisional ini menggunakan transaksi langsung dan masih dalam skala yang kecil (*local*), sedangkan transaksi melalui *online* tidak memiliki batasan dalam melakukan transaksi, sehingga dapat berskala internasional. Hal tersebut merupakan salah satu kegiatan untuk mendapatkan keuntungan yang lebih baik secara finansial maupun dalam beberapa hal, misalnya menghemat waktu, tenaga dan biaya.

Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) merupakan salah satu pengaturan dalam melakukan transaksi secara *online*, seperti, pengakuan transaksi secara elektronik dan dokumen elektronik dalam kerangka hukum. Terbitnya undang-undang tersebut diharapkan dapat mengurangi risiko dari tindakan tidak bertanggung jawab yang dapat merugikan konsumen. Kepastian hukum tersebut tertuang dalam Pasal 3 yang menyatakan bahwa, “pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, itikad baik, dan kebebasan memiliki teknologi atau netral teknologi.”

Perkembangan dunia maya saat ini berpengaruh pula pada banyaknya toko-toko *online*, bahkan toko *online* palsu, yang tidak sedikit pula konsumen yang tertipu dan berakibat menanggung kerugian. Hal ini biasanya pelaku usaha minta pembayaran di awal melalui transfer sebesar 50% sampai 100% dari harga jual barang yang akan dibeli konsumen. Setelah konsumen melakukan pembayaran melalui transfer, pelaku usaha/ penjual berjanji akan segera mengirimkan barangnya. Akan tetapi barang yang dijanjikan penjual tersebut tidak sampai ke tempat konsumen atau barang tersebut tidak sesuai dengan deskripsi dari penjual, dan/atau terdapat kecacatan dalam barang tersebut. Pelaku usaha dalam hal ini dapat dikatakan telah wanprestasi. Jika terjadi hal tersebut timbul masalah baru yang dialami pembeli yaitu pembeli tidak bisa lagi menghubungi penjual, karena si penjual menonaktifkan nomor telepon *celulernya* yang dipakai untuk melakukan transaksi dengan pembeli.

Ada beberapa kasus jual beli melalui *online* yang pelaku usahanya wanprestasi, dan sering tidak ada pertanggungjawaban dari pelaku usaha, bahkan sejak awal dilakukan transaksi sudah tidak ada itikad baik. Hal ini terbukti dari beberapa kasus bahwa pelaku usaha ada unsur kesengajaan akan melakukan penipuan terhadap konsumen. Meskipun sudah ada regulasi yang mengatur tentang transaksi jual beli secara online, yaitu Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), diharapkan mampu memberikan perlindungan terhadap konsumen, apabila merasa dirugikan dapat menuntut ganti rugi atas barang yang diterima kepada penjual. Namun masih sering dijumpai penjual wanprestasi, bahkan cenderung ada unsur kesengajaan menipu konsumen yang berakibat konsumen dirugikan. Kondisi tersebut sering dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk mengambil keuntungan yang sebesar-besarnya dengan tidak mengindahkan kewajibannya

sebagai pelaku usaha. Sementara itu di dalam UUPK Nomor 8 Tahun 1999 mengatur perlindungan terhadap konsumen, terutama mengenai hak-hak konsumen untuk mendapatkan kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.

Berdasarkan hal tersebut bahwa pelaksanaan perjanjian jual beli secara online ini perlu dilakukan dengan jujur dan dengan itikad baik oleh masing-masing pihak seperti yang diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara bahwa suatu perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik, dan Pasal 1320 KUHPerdara yang mengatur syarat sahnya perjanjian, juga tidak melanggar Pasal 1339 KUHPerdara bahwa perjanjian harus berdasarkan keadilan, kebiasaan, dan Undang-Undang. Pengaturan dalam KUHPerdara tersebut didukung dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dengan harapan mampu memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam melakukan transaksi jual beli melalui online.

Berdasarkan uraian tersebut di atas telah menimbulkan rasa ketertarikan bagi peneliti untuk menganalisis lebih lanjut dengan menuangkannya dalam sebuah penelitian yang berjudul “Penerapan Asas Itikad Baik dalam Transaksi *Online* Sebagai Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen”.

## 2. Metode

Penelitian ini termasuk penelitian yuridis normatif dengan pendekatan penelitian kualitatif. Focus penelitian ini yaitu bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli melalui *online* jika dirugikan. Data diperoleh dari studi lapangan dan studi pustaka (1) Studi lapangan dilakukan dengan wawancara dengan narasumber yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Hakim, Advokat, dan Lembaga Konsumen Indonesia. Studi pustaka diperoleh dari Undang-Undang, jurnal Ilmiah, dan buku-buku yang berhubungan dengan permasalahan. Teknis analisis data dilakukan dengan tahap pengumpulan data, reduksi data, selanjutnya penyajian data dalam bentuk deskriptif.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Penerapan Asas Itikad Baik oleh pelaku usaha dalam transaksi online

Di bawah ini penulis memberikan beberapa contoh kasus jual beli online, sebagai gambaran masih banyaknya kerugian yang didapatkan oleh konsumen dalam transaksi *online*:

#### 3.1.1 Putusan Kasus Jual Beli Online Perkara No. 517/Pdt.G/2019/PN Jkt.Brt

Pengadilan Negeri Jakarta Barat yang memeriksa dan memutus perkara perdata pada tingkat pertama, telah menjatuhkan putusan dalam perkara gugatan antara: Ellen Rumambi sebagai **Penggugat**, dan PT. Trinusa Travelindo (Traveloka) sebagai **Tergugat**. Sengketa tersebut berawal pada tanggal 30 November 2018, Penggugat telah memesan 3 (tiga) kamar di Hotel Aryaduta Makassar melalui Website Tergugat (Traveloka) sebagaimana No. Pesanan 388754276 a.n Ellen Rumambi (Penggugat) untuk menyambut dan merayakan pergantian tahun baru 2019 bersama dengan keluarganya. Penggugat telah melakukan/ pembayaran untuk 3 (tiga) kamar hotel tersebut sebesar Rp3.627.000.00,00 (tiga juta enam ratus dua puluh tujuh ribu rupiah) kepada Tergugat melalui Kartu Kredit Penggugat. Namun ternyata kamar hotel yang telah dipesan tersebut ditolak oleh pihak hotel dengan alasan Tergugat (PT Trinusa Travelindo (Traveloka) tidak pernah melakukan konfirmasi kepada pihak Hotel Aryaduta Makassar terkait Pesanan No. Pesanan 388754276 atas nama Ellen Rumambi (Penggugat). Berdasarkan hal tersebut kemudian Penggugat menghubungi Tergugat dan menyampaikan perihal ketidaknyamanan yang dirasakan penggugat tersebut, namun Tergugat menawarkan kepada Penggugat untuk mengganti/pindah ke hotel lainnya. Untuk sementara Penggugat memesan kamar baru di Hotel Aryaduta Makassar yang dilakukan langsung melalui pihak hotel dengan harga sebesar Rp 5.000.000 (lima juta rupiah), sementara itu pesananan Penggugat melalui Tergugat tidak dapat digunakan oleh Penggugat. Atas perbuatan yang dilakukan oleh Tergugat tersebut Penggugat telah menderita kerugian sehingga berhak atas ganti kerugian baik kerugian materil dan imateril dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Kerugian materiil berupa:
  - a) Pembayaran Kamar Hotel melalui Tergugat Rp 3.627.000,00
  - b) Pembayaran Kamar Hotel oleh Penggugat Rp 5.000.000,00
- 2) Kerugian immaterial berupa hilangnya waktu, tenaga dan fikiran Penggugat terkait persiapan merayakan pergantian tahun baru 2019 bersama dengan keluarganya.

Sebelum Penggugat mengajukan gugatan telah menempuh upaya penyelesaian secara musyawarah kepada Tergugat dengan mengirimkan somasi-somasi serta melakukan pertemuan dengan Tergugat, namun tidak ada itikad baik dari Tergugat.

### **3.1.2. Kasus jual beli online putusan perkara perdata Nomor 48/Pdt.Sederhana/2018/PN-Mks**

Kasus ini berawal adanya iklan di OLX, oleh Moh Gemawan Putra yang menawarkan mobil Avanza Tipe G tahun 2013 warna putih polos bernomor polisi DD 1607 QY dengan harga Rp. 120.000.000,00 (seratus dua puluh juta rupiah). Syahrial (calon pembeli) mengajak bertemu dengan Moh Gunawan Putra dan menanyakan kelengkapan surat-suratnya. Moh. Gunawan Putra menunjukkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) mobil atas nama Suharni, yang disebut sebagai ibu Moh. Gemawan Putra. Syahrial menanyakan Bukti Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) mobil tersebut, tetapi menurut Moh. Gemawan Putra dibawa oleh ibunya di luar kota. Awalnya syahrial tidak mau membeli karena tidak ada BPKB, tetapi karena terus dibujuk dengan alasan karena sedang membutuhkan dana, dan menyakinkan bahwa BPKB akan segera diserahkan dengan menjaminkan rumahnya, maka pada tanggal 02 April 2018 Syahrial membayar harga mobil tersebut seharga Rp. 120.000.000 secara tunai kepada Moh. Gemawan Putra, dengan ketentuan 2 hari kemudian setelah pembayaran dilakukan BPKB akan diserahkan. Namun setelah satu bulan, ada seseorang yang mendatangi Syahrial bahwa ia pemilik mobil tersebut, dengan memberikan bukti-bukti surat berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan surat-surat lainnya atas nama Suharni, dan kunci kontak reseref. Ternyata Moh. Gemawan Putra hanya sebagai penyewa mobil tersebut, dan sudah hampir 2 (dua) bulan tidak pernah menghubungi pemiliknya. Atas peristiwa tersebut Syahrial mengalami kerugian dan kehilangan mobil yang dibelinya (Pudjilianto, Busro, & Hendrawati, 2019).

### **3.1.3 Putusan Kasus Jual Beli Online Nomor 63/Pid.b/2020/PN.Mgt**

Sengketa ini berawal dari konsumen bernama Nur Hidayati ingin membeli masker dari akun facebook bernama Triyana Wulansari yang bernama asli Darminto. Setelah di Inbox oleh Nur Hidayati, diberikan nomer whatsapp oleh Darminto. Nur Hidayat memesan sebanyak 2 karton masker sensi pada hari Kamis 6 Februari 2020 dengan harga Rp. 3.600.000. Setelah Nur Hidayat mentrasfer uang Rp. 3.600.000, dijanjikan akan mengirim masker sensi tersebut pada hari Jumat tanggal 7 Februari 2020. Namun pada hari yang dijanjikan masker yang dipesan tidak dikirim oleh Darminto. Nur Hidayati menanyakan tentang pengiriman masker tersebut, oleh Darminto dikatakan jika hanya pesan 2 karton tidak bisa dikirim secara ekspres, dan apabila menghendaki dikirim secara ekspres maka harus pesan lagi 1 karton, yang akan sampai hari Minggu tanggal 9 Februari 2020. Kemudian Nur Hidayati mentransfer lagi Rp. 1.800.000 untuk menambah 1 (satu) karton masker sensi. Setelah ditransfer Darminto memblokir nomor Nur Hidayati dan tidak mengirimkan masker sesuai pesanan Nur Hidayati. Akibatnya Nur Hidayati mengalami kerugian kurang lebih sebesar Rp. 5.400.000. Hakim dalam putusannya menyatakan bahwa Darminto telah terbukti secara sah dan meyakinkan bersalah telah melakukan tindak pidana dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik.

Berdasarkan beberapa kasus tersebut di atas penulis melakukan wawancara dengan para responden. Menurut pengacara Mareti Waruwu, bahwa prinsip itikad baik dalam peraturan perundang-undangan menganut civil law system hingga saat ini masih belum memadai. Sehingga tidaklah heran jika muncul berbagai multitafsir yang justru merugikan salah satu pihak, padahal asas itikad baik ini sangat berfungsi untuk melindungi hak-hak konsumen. Selanjutnya menurut pengacara Larasati Sukma bahwa perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* supaya hak



konsumen tetap terjaga setiap pelaku usaha harus memberikan keterangan yang sebenar-benarnya. Ada garansi atau tidak, walaupun barang tersebut tidak ada garansinya pembeli tetap bisa menuntut ganti rugi karena dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pembeli mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi. Apabila melalui *platform online* dari penyedia *platform* juga harus memberikan perlindungan supaya hak konsumen tetap terjaga. Sehingga *platform online* tersebut bisa dipercaya. Apabila terjadi kerugian saat transaksi melalui marketplace yang dituntut awal tetaplah pelaku usaha, dan penyedia aplikasi jasa hanya disertakan sebagai pihak yang terkait. Upaya hukum yang dapat ditempuh bisa melalui BPSK, karena biasanya hak-haknya konsumen langsung dapat diselesaikan. Namun, apabila jumlah kerugian konsumen terlalu besar bisa langsung mengajukan gugatan ke pengadilan. Berikutnya menurut pengacara Diyono, bahwa untuk melindungi hak-hak konsumen maka setiap konsumen berhak mendapatkan hak yang layak dari pelaku usaha dan pelaku usaha harus mengedepankan itikad baik dimulai dari awal sebelum transaksi. Bahkan jika melalui *marketplace* harus lebih ditegaskan pengaturan dalam penggunaannya. Juga sering dilakukan pembaharuan terhadap barang yang ditawarkan dalam *marketplace* tersebut.

Perlu dipahami bahwa perlindungan konsumen tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen [3]. Selain itu jika konsumen berbelanja melalui *online* juga dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, bahwa konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (BPSK) atau melalui lembaga peradilan. Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya dan tidak mau memberikan ganti rugi kepada konsumen yang telah dirugikan akibat perbuatannya maka pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dengan ancaman pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000 (dua miliar rupiah). Selain itu perlindungan hukum terhadap konsumen dapat juga berpedoman pada garansi yang diberikan, namun untuk transaksi jual beli *online* walaupun tidak terdapat garansi apabila konsumen merasa dirugikan atas kesalahan pelaku usaha tetap dapat menuntut ganti rugi sesuai dengan nominal kerugian yang didapatkan konsumen. Sehingga upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen yaitu dapat melalui jalur litigasi ataupun non litigasi. (Riski Oka perwakilan dari BPSK Kota Magelang)

Berdasarkan beberapa kasus di atas dapat dipahami bahwa dalam membuat perjanjian berpedoman pada Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yaitu adanya asas kebebasan berkontrak, bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Maksudnya ialah setiap orang bebas untuk menentukan bentuk, macam dan isi perjanjian asalkan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kesusilaan dan ketertiban umum [4]. Hal tersebut dapat pula dipahami bahwa dalam persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik. Jadi apabila dilihat dari ketentuan pasal tersebut, itikad baik merupakan prinsip yang wajib dipenuhi oleh para pihak bersepakat di dalam perjanjian. Lebih ditegaskan lagi dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata bahwa “perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik”. Selain itu dalam membuat perjanjian harus memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu: sepakat mereka yang mengikatkan dirinya; kecakapan untuk membuat suatu perikatan; suatu hal tertentu; dan suatu sebab yang halal [5].

Sementara dalam transaksi elektronik diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat (1) bahwa keberadaan informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik mengikat dan diakui sebagai alat bukti yang sah untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan sistem elektronik dan transaksi elektronik, terutama dalam pembuktian dan hal yang berkaitan dengan perbuatan hukum yang dilakukan melalui sistem elektronik.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1338 KUHPerdara dalam perjanjian jual beli online atau melalui internet pun harus dilakukan dengan itikad baik agar seluruh rangkaian

proses jual beli berjalan lancar dan tidak merugikan salah satu pihak yang terlibat dalam perjanjian jual beli tersebut. Itikad baik dalam sebuah perjanjian harus ada sejak perjanjian baru akan disepakati, artinya itikad baik ada pada saat negoisasi persepakatan perjanjian, itikad baik dalam suatu perjanjian harus ada sebelum terjadinya kesepakatan, dan saat pelaksanaan perjanjian hingga telah terpenuhi kesepakatan tersebut [2].

Hal tersebut jika dikaitkan dengan beberapa kasus di atas seharusnya penjual menerapkan asas itikad baik supaya tidak ada yang dirugikan dalam transaksi tersebut. Jika dikaitkan dengan kasus tersebut bahwa penerapan asas itikad baik tidak berjalan sebagai mana mestinya, hal ini ditunjukkan dalam Putusan Perkara No. 517/Pdt.G/2019/PN Jkt.Br. dalam transaksi tersebut tidak terpenuhinya hak konsumen. Seharusnya setelah konsumen melakukan kewajibannya dengan membayar hotel pesannya, konsumen langsung bisa mendapatkan haknya atas pesanan kamar hotel tersebut. Transaksi tersebut terlihat tidak adanya itikad baik dari pelaku usaha, jika pelaku usaha menerapkan asas itikad baik seharusnya konsumen tidak perlu membayar kamar hotel baru sebagai bentuk pertanggung jawaban dari pelaku usaha. Traveloka sebagai platform online seharusnya tidak lepas dari tanggungjawab, karena bagaimanapun juga yang dilakukan konsumen dan pelaku usaha yang menggunakan platformnya masih merupakan tanggung jawab Traveloka.

Berikutnya putusan perkara perdata Nomor 48/Pdt.Sederhana/2018/PN-Mks juga tidak ada itikad baik dari pelaku usaha bahwa barang yang dibeli oleh konsumen ternyata milik orang lain. Pelaku usaha sejak awal sudah tidak beritikad baik, karena tidak memberikan gambaran yang jelas mengenai barang yang akan dijualnya, justru membohongi konsumen bahwa mobil tersebut ternyata mobil sewaan.

Selanjutnya putusan kasus jual beli online Nomor 63/Pid.b/2020/PN.Mgt juga tidak ada itikad baik dari pelaku usaha, hal ini ditunjukkan perilaku pelaku usaha yang tidak etis yaitu pelaku usaha memblokir nomor konsumen setelah melakukan transfer sebesar Rp. 5.400.000 dan tidak mengirimkan 3 karton masker sensi yang dipesan konsumen.

Keadaan seperti ini sudah banyak terjadi dalam jual beli melalui *online*, salah satu faktornya karena ketidakjujuran penjual dalam menjelaskan produk yang dijual, sehingga pembeli bayak yang dirugikan.

### **3.2 Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang dirugikan dalam transaksi *online***

Berdasarkan hasil penelitian sebenarnya konsumen mendapatkan jaminan, bahwa setiap perbuatan pelaku usaha yang dianggap merugikan konsumen atas kesalahan pelaku usaha berhak mendapatkan kompensasi yang diatur dalam Pasal 4 ayat (8) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yaitu “konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya” (Riski Oka, BPSK Kota Magelang). Selain itu dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, Pasal 9 bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Lebih lanjut disebutkan dalam Pasal 49 UUIE bahwa setiap perbuatan dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum dalam transaksi elektronik walaupun penyelesaian di luar pengadilan juga tidak menghilangkan ketentuan pidananya jo Pasal 62 UUPK, apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya dan tidak mau memberikan ganti rugi kepada konsumen yang telah dirugikan akibat perbuatannya maka pelaku usaha dapat diancamkan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000 (dua miliar rupiah).

Perlindungan hukum terhadap konsumen apabila dirugikan dalam transaksi *online*, menurut Riski Oka (BPSK) *platform online* dan pelaku usaha bisa mendapatkan beberapa sanksi seperti yang tercantum dalam Pasal 84 ayat (2) PP Nomor 8 Tahun 2002 pelaku usaha juga bisa diberi sanksi administrative. *Platform online* dan pelaku usaha dapat dikenakan beberapa sanksi apabila tidak menjalankan asas itikad baik dengan memberikan ganti rugi karena tidak terpenuhinya prestasi, mulai dari teguran secara tertulis, sampai pada penghentian sementara kegiatan pemberian layanan jasa

dalam transaksi jual beli online. Seperti dalam putusan kasus jual beli online Nomor 63/Pid.b/2020/PN.Mgt bahwa Darminto sebagai pelaku usaha dijatuhi pidana penjara selama 2 (dua) tahun dan denda sejumlah Rp. 3.000.000, dengan ketentuan jika denda tersebut tidak dibayar maka diganti dengan kurungan selama 3 (tiga) bulan kurungan.

*Platform online* dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen dengan pengembalian dana atau pengembalian produk yang ditawarkan saat terjadi kerugian. Tanggung jawab pelaku usaha merupakan salah satu upaya untuk melindungi hak-hak konsumen. Pelaku usaha tetap dapat dimintai pertanggungjawaban apabila kewajiban saat transaksi tidak dapat terpenuhi sesuai yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. (Mareti Waruwu)

### 3.3. Upaya Hukum konsumen jika dirugikan dalam transaksi online

Pasal 4 ayat (5) Undang-Undang Perlindungan konsumen, menyebutkan hak konsumen untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Undang-Undang telah menjamin konsumen tidak akan kehilangan hak-haknya, karena dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa pelaku usaha berkewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Upaya yang dapat ditempuh konsumen untuk menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha yaitu (Riski Oka BPSK):

#### 3.3.1 Non Litigasi

Upaya awal yang dapat ditempuh oleh konsumen untuk mendapatkan haknya atas ganti rugi barang yang tidak sesuai karena kesalahan pelaku usaha adalah dengan mengajukan upaya di luar pengadilan. Upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat mengajukan melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) yang dilakukan dengan cara mediasi, arbitrase, dan konsiliasi. Namun apabila pelaku usaha tidak diketahui tempat tinggalnya, dapat langsung kepada OJK (Otoritas Jasa Keuangan). OJK memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengawasi lembaga pembiayaan tanpa campur tangan pihak lain di dalamnya.

#### 3.3.2 Litigasi

Upaya yang dapat ditempuh oleh konsumen untuk menuntut haknya yaitu melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Upaya melalui pengadilan dapat ditempuh apabila upaya sebelumnya dinyatakan tidak berhasil. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan tidak memandang besar kecilnya kerugian, setiap perbuatan yang dianggap dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen dapat diajukan penyelesaian ke pengadilan.

Penyelesaian sengketa dalam transaksi elektronik juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Pasal 38 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yaitu:

- (1) setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang meimbulkan kerugian;
- (2) masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

## 4. Kesimpulan

- a. Asas itikad baik merupakan hal yang penting dalam perjanjian jual beli melalui *online*, karena pada dasarnya konsumen harus mendapatkan informasi yang jelas terkait barang yang ditawarkan mengenai keadaan barang yang sebenarnya dari pihak online shop demikian pula konsumen juga harus beritikad baik dengan membayar harga barang yang telah dipesan dan memberikan alamat lengkap kepada pelaku usaha. Asas itikad baik ini merupakan suatu hal yang sangat penting karena dapat meminimalisir kemungkinan terjadinya praktek penipuan khususnya di dalam transaksi jual beli melalui *online*.

- b. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online, dapat dilakukan dengan cara mengajukan gugatan dengan alasan tidak terpenuhinya kewajiban-kewajiban pelaku usaha dalam kontrak elektronik. Tidak terpenuhinya kewajiban ini berarti telah terjadi pelanggaran hak bagi pihak pembeli yang berakibat pada kerugian. Perlindungan hukum didasarkan pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 atas perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- c. Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila dirugikan dalam transaksi *online* yaitu dengan penyelesaian secara non litigasi atau secara litigasi. Upaya di luar pengadilan dapat mengajukan melalui BPSK yang dilakukan dengan cara mediasi, arbitrase, dan konsiliasi. Upaya litigasi dapat ditempuh apabila upaya non litigasi berhasil.

## Referensi

- [1] Soerjono Soekanto. 2010. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press
- [2] Subekti, R, 2010, Hukum Perjanjian, Jakarta, Intermasa
- [3] Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, 2015, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta : Raja Grafindo Persada
- [4] Ridwan Khairandy, 2015, Itikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak, Pascasarjana UI, Jakarta.
- [5] M. Muhtarom, "Asas-Asas Hukum Perjanjian: Suatu Landasan Dalam Pembuatan Kontrak", Publikasi Ilmiah SUHUF Vol 26, No 1, Mei 2014 Hal 48-56



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

---