



**PENERAPAN ASAS ITIKAD BAIK DALAM  
TRANSAKSI ONLINE SEBAGAI UPAYA  
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum**

**Oleh**

**ROS PAWESTRI  
NIM. 16.0201.0055**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG  
2021**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

### PENERAPAN ASAS ITIKAD BAIK DALAM TRANSAKSI ONLINE SEBAGAI UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi untuk Diajukan ke  
Hadapan Tim Penguji pada Ujian Skripsi Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Magelang

Oleh


Nama : Ros Pawestri

NPM : 16.0201.0055

Magelang, 8 Februari 2021

Pembimbing 1

Pembimbing 2

  
Heniyatun., S.H.,M.Hum.  
NIDN. 06013035901

  
Puji Sulistyarningsih, SH.,MH.  
NIDN. 0630046201

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Magelang

  
Dr. Dyah Adriantini Sintha Dewi, SH.,MHum.  
NIP. 19671003 199203 2 001

## PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Transaksi Online Sebagai Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen”** disusun oleh **Ros Prawestri (NIM. 16.0201.0055)** telah dipertahankan di hadapan Sidang Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang, pada :

Hari : Senin

Tanggal : 08 Februari 2021

Penguji Utama,



**Chrisna Bagus Edhita Praja, S.H., M.Hum**  
NIDN. 0610068903

Penguji I



**Heniyatun, S.H., M.Hum.**  
NIDN. 06013035901

Penguji II



**Puji Sulistyarningsih, SH.,MH.**  
NIDN. 0630046201

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Magelang



**Dr. Dyah Adriantini Sintha Dewi, SH.,MHum.**  
NIP. 19671003 199203 2 001

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ros Pawestri  
Tempat/Tanggal Lahir : Magelang, 07 Juni 1998  
NIM : 16.0201.0055  
Alamat : RT 006/RW 005 Dusun Nepen, Desa Sawangan,  
Kecamatan Sawangan, Kabupaten Magelang

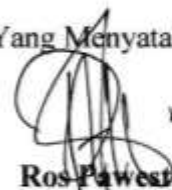
Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul :

**“PENERAPAN ASAS ETIKA BAIK DALAM TRANSAKSI ONLINE  
SEBAGAI UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN”**

Adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari diketahui adanya plagiasi, maka saya siap mempertanggungjawabkan secara hukum.

Magelang, 13 Februari 2021

Yang Menyatakan,



**Ros Pawestri**  
NIM. 16.0201.0055

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Magelang, saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ros Pawestri  
NIM : 16.0201.0055  
Program Studi : Ilmu Hukum (S1)  
Fakultas : Hukum

demi pengembangan ilmu pengetahuan, tidak menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Magelang **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

***“PENERAPAN ASAS ITIKAD BAIK DALAM TRANSAKSI ONLINE  
SEBAGAI UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN”***

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Magelang tidak berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Magelang

Pada tanggal : 13 Februari 2021

Yang Menyatakan,



Ros Pawestri

NIM. 16.0201.0055

## **MOTTO**

*“Think Positive And Positive Things Will Happen”*

*“Tidak ada kehidupan yang sempurna, karena sedih dan bahasia akan selalu hadir menyapanya. Maka, jadikanlah sabar dan syukur sebagai penyempurna semua rasa yang ada.”*

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah puji syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul ***“PENERAPAN ASAS ITIKAD BAIK DALAM TRANSAKSI ONLINE SEBAGAI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN”*** dan menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Magelang.

Persembahkan skripsi ini dan rasa terimakasih saya ucapkan untuk:

### **IBU DAN BAPAK TERCINTA**

Skripsi ini saya persembahkan untuk Ibu dan Bapak atas segala perjuangan dan limpahan doa-doa yang tidak berkesudahan. Terimakasih atas kasih sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir, hingga saya sudah sebesar ini. Terimakasih telah mengisi dunia saya dengan penuh kebahagiaan dan cinta kasih.

### **KAKAK DAN ORANG TERDEKAT SAYA**

Skripsi ini merupakan persembahan istimewa untuk kakak dan orang terdekat saya. Terimakasih atas dukungan, kebaikan, perhatian, dan kebijaksanaanya. Ada beberapa perasaan yang menghagatkan hati saya, cinta, inspirasi dan syukur. Dan sungguh menakjubkan bagaimana kalian memberi saya semua hal di atas.

### **DOSEN PEMBIMBING**

Kepada ibu Heniyatun, S.H.,MHum dan Ibu Puji Sulistyaningsih, S.H.,M.H saya ingin mengucapkan banyak terimakasih selama penyusunan proposal sampai skripsi ini selesai, terimakasih telah memberikan banyak waktunya dan juga ilmunya kepada saya semoga Allah SWT membalas kebaikan Ibu.

### **REVIEWER SKRIPSI**

Terimakasih saya ucapkan kepada bapak Chrisna Bagus Edhita Praja, S.H., M.Hum telah memberikan bimbingan serta masukan yang berharga sehingga skripsi ini selesai.

### **DOSEN DAN STAF PENGAJARAN FAKULTAS HUKUM**

Terimakasih saya ucapkan untuk dosen-dosen saya sewaktu perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang yang banyak memberikan ilmunya dan juga tidak lupa saya ucapkan terimakasih kepada staf pengajaran Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang karena telah banyak membantu saya.

### **TEMAN-TEMANKU**

Terimakasih sudah menjadi bagian dari cerita yang telah melewati banyak moment suka dan duka.

### **ALMAMATER TERCINTA**

Saya ucapkan banyak terimakasih kepada Universitas Muhammadiyah Magelang telah memberikan wadah kepada saya untuk menuntut ilmu serta mengembangkan bakat selama perkuliahan ini.



## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tidak lupa shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang saat ini. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Hukum di Universitas Muhammadiyah Magelang .

Saya menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, saya iningin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Suliswiyadi, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Magelang.
2. Ibu Dr. Dyah Andriantini Sintha Dewi, M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang.
3. Ibu Puji Sulistyaningsih, S.H.,M.H selaku Wakil Dekan Universitas Muhammadiyah Magelang.
4. Bapak Chrisna Bagus Edhita Praja, S.H.,M.H selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang.
5. Ibu Heniyatun, S.H.,M.Hum dan Ibu Puji Sulistyaningsih, S.H.,M.H selaku pembimbing skripsi yang senantiasa meluangkan waktu dalam membimbing dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Chrisna Bagus Edhita Praja, S.H.,M.Hum selaku reviewer yang selalu memberikan masukan dalam penyusunan skripsi.

7. Bapak / Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammdiyah Magelang yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama perkuliahan.
8. Staf pengajaran Fakultas Hukum Universitas Muhammdiyah Magelang yang selalu memberikan pelayanan terbaiknya.
9. Bapak Mareti Waruru, S.H.,M.H sebagai responden dalam skripsi saya.
10. Ibu Larasati Sukma A.P. S.H sebagai responden dalam skripsi saya.
11. Bapak Hj. Diyono, S.H.,M.H sebagai responden dalam skripsi saya.
12. Bapak Riski Oka sebagai staf Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Magelang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca, khususnya mahasiswa Fakultas Hukum.  
Aamin.

Wassalamualikum Wr.Wb

Penulis,

## **ABSTRAK**

Asas itikad baik adalah 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 ditugikan. Hal ini karena itikad baik merupakan dasar pelaku usaha untuk melakukan sebuah perjanjian untuk meminimalisir kerugian bagi konsumen. Kenyataan di dalam prakteknya masih banyak konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha. Perlindungan hukum terhadap konsumen didasarkan pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 atas perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yaitu apa saja hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen dan bagaimana ketentuan tentang transaksi online untuk melindungi kepentingan para pihak. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen bias mengajukan secara litigasi dan non litigasi.

Kata kunci : itikad baik, transaksi online, perlindungan konsumen

## **ABSTRACT**

The principle of good faith is one of the efforts to provide legal protection to consumers in online transactions. Research aims to review and analyze the application of good faith principles, and its legal protection if consumers are harmed in online transactions. This research is expected to provide additional thinking for all parties involved in online transactions. The method used in this research is normative juridical, with data collection techniques through literature studies and interviews. The results showed that the application of the principle of good faith by businesses in online transactions is a very important thing and must be carried out by the relevant parties, so that no party is dissatisfied. This is because good faith is the basis for businesses to make an agreement to minimize losses for consumers. In practice, there are still many consumers who are harmed by businesses. Legal protection of consumers is based on Law No. 19 of 2016 on the amendment of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and Law No. 11 of 2008 on Information and Electronic Transactions, namely what are the rights and obligations of businesses and consumers and how provisions on online transactions to protect the interests of the parties. Legal efforts that can be made by biased consumers are filed on a litigation and non-litigation basis.

Key words : good faith, consumer protection, online transactions.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
ABSTRAK .....	xi
ABSTRACT.....	xxii
DAFTAR ISI.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Pembatasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah .....	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	11
G. Sistematika Penulisan .....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Penelitian Terdahulu .....	14
B. Landasan Teori .....	20
1. Perjanjian.....	20
2. Syarat Sahnya Perjanjian.....	22
3. Asas-asas Hukum Perjanjian .....	25
4. Asas Itikad Baik .....	30
C. Landasan Konseptual.....	36
1. Tinjauan Umum tentang Jual Beli Online.....	36

2. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen .....	48
BAB III METODE PENELITIAN.....	56
A. Pendekatan Penelitian.....	56
B. Jenis Penelitian .....	56
C. Fokus Penelitian .....	56
D. Sumber Data.....	57
E. Teknik Pengumpulan Data.....	58
F. Teknik Analisis Data.....	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	60
A. Penerapan Asas Itikad Baik oleh pelaku usaha dalam transaksi online ..	60
B. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang dirugikan dalam transaksi online.....	75
C. Upaya hukum konsumen jika dirugikan dalam transaksi online .....	77
BAB V PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan .....	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	86
LAMPIRAN.....	90

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan bisnis dalam dunia maya saat ini mulai banyak diminati oleh masyarakat dalam bentuk transaksi jual beli online (Ecommerce). Transaksi jual beli online merupakan suatu transaksi jual beli dengan menggunakan media internet, hal ini terlihat adanya perkembangan di bidang teknologi seperti smartpone merupakan menjadi salah satu penunjang dalam perkembangan transaksi jual beli 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 yang menyebabkan seseorang untuk membeli barang yang kemungkinan dapat langsung ke produsen tanpa harus membeli barang ditoko.

Transaksi jual beli secara online ini merupakan sebuah pergeseran dari budaya transaksi tradisional dimana antara pembeli dan penjual bertemu. Transaksi jual beli tradisional menggunakan transaksi langsung dan masih dalam skala yang kecil (local), sedangkan transaksi jual beli melalui online tidak memiliki batasan dalam melakukan transaksi, sehingga dapat berskala internasional. Hal tersebut merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan

masyarakat untuk mendapatkan keuntungan lebih dalam beberapa hal, misalnya menghemat waktu, tenaga dan biaya.

Informasi dan transaksi elektronik diatur dalam Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Adanya undang-undang tersebut merupakan suatu hal yang penting dalam melakukan transaksi jual beli secara online, seperti, pengakuan transaksi secara elektronik dan dokumen elektronik dalam kerangka hukum. Hal ini diharapkan untuk mengurangi resiko dari tindakan tidak bertanggung jawab yang dapat merugikan konsumen.

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% dari harga jual barang yang akan dibeli konsumen, tetapi ada juga pelaku usaha yang meminta pembayaran harga jual barang dibayar semuanya. Setelah konsumen melakukan pembayaran/ mentransfer uang tersebut, pelaku usaha/ penjual berjanji akan mengirimkan barangnya segera. Akan tetapi barang yang dijanjikan oleh penjual tidak sampai ke tempat konsumen atau barang tersebut tidak sesuai dengan deskripsi dari penjual, dan/atau terdapat kecacatan dalam barang tersebut, atau dalam bahasa hukum bahwa pelaku usaha telah wanprestasi. Selain itu, masalah lain yang dialami pembeli yaitu pembeli tidak bisa lagi menghubungi penjual, karena si penjual



menonaktifkan nomor telpon seluler yang dipakai untuk melakukan transaksi dengan pembeli.

Dari keterangan tersebut, penulis menemukan beberapa contoh kasus tentang jual beli online, yaitu:

1. Contoh kasus I: Membeli tas original seharga Rp. 300 juta tetapi yang datang palsu.

Kasus yang menimpa artis Indonesia, Zaskia Gotik yang menjadi korban wanprestasi dari penjual senilai Rp. 300 juta. Kerugian tersebut berawal dari pemesanan dua tas dan satu dompet asli dan baru, tapi diberikan barang yang *second* atau barang yang sudah dipakai/ tidak baru lagi. Disepakati dalam pernjajian tersebut bahwa pembayaran dilakukan dengan cara dicicil sebanyak tiga kali, dan setelah pembayaran lunas, barang akan dikirim oleh penjual. Namun yang dikirim ternyata dua tas dan satu dompet tersebut palsu, tidak sesuai pesanan. Setelah ditelusur ternyata akun yang menjual tas dan dompet yang dibeli zaskia tersebut akun palsu, hal ini dikuatkan dengan adanya pemberitaan akun tersebut merupakan akun palsu. Zaskia memaparkan bahwa, dirinya tidak pernah bertemu dengan penjual tersebut. Dirinya merasa yakin karena banyak artis yang membeli dari akun tersebut. Zaskia merasa dirugikan karena membeli barang tidak sesuai kesepakatan, yang seharusnya barang tersebut asli tetapi barang yang dikirim *second*, Setelah kejadian tersebut Zaskia menunggu itikad baik dari penjual untuk mengganti semua kerugian. Zaskia akan menyelesaikan permasalahan ini dengan cara

kekeluargaan. Namun apabila selama 2 bulan masih tidak ada kejelasan, zaskia akan melaporkan kepada pihak yang berwajib. (Idham, 2020)

2. Contoh kasus II: Penipuan jual beli tas online oleh akun Instagram ‘bebebags’

Seorang korban berinisial TAC melaporkan bahwa ia telah ditipu oleh akun Instagram ‘bebebags’. Ia memesan sebuah tas bermerek Chanel seharga Rp. 37,5 juta. Onlshop tersebut berjanji akan mengirimkan barangnya maksimal dua hari setelah uang ditransfer. Setelah ditunggu beberapa hari, TAC menanyakan kepada pelaku terkait pesannya. Penjual menjanjikan akan dikirim. Saat ditanyakan jawabannya selalu sama. Setelah beberapa bulan, TAC melaporkan ke polisi.

Pada 24 Juli 2018, penjual diamankan oleh pihak kepolisian. Penipuan tersebut dilakukan oleh wanita bernama Bela. Saat diamankan kepolisian menyita barang bukti berupa tiga buku tabungan bank berbeda, satu rekening koran, dua unit ponsel beserta bukti percakapan antara pelaku dan korban.

Setelah di Interogasi Bela melakukan penipuan selama dua tahun. Terdapat lima korban yang telah tertipu olehnya dengan kerugian berjumlah Rp. 600 Juta. Uang dihabiskan untuk berfoya-foya.

Bela dijerat pasal 378 KUH tentang penipuan dengan ancaman hukuman paling lama 4 tahun. (Baskoro, 2018)

3. Contoh kasus III: Membeli iphone 6 Plus tetapi barang yang diterima adalah sabun bermerek Nuvo

Kasus ini berawal dari pembeli bernama Danis Darusman. Tanggal 26 Juni 2015 Danis membeli Iphone 6 Plus di situs Lazada. Namun, saat barang datang isinya berupa sabun bermerek nuvo. Danis mengajukan complain karena barang pesannya tidak sesuai. Pihak lazada memberikan ganti rugi dengan menyerahkan secara langsung kepada Danis pada tanggal 2 Juli 2015. Pihak lazada menyatakan bahwa kejadian ini merupakan kasus produk yang tertukar, kesalahan dituduhkan berasal dari individu pada operasional rantai suplai. (Fauzi, 2018)

4. Contoh kasus IV: Putusan Kasus Jual Beli Online Perkara No. 517/Pdt.G/2019/PN Jkt.Brt

Seseorang bernama Ellen Rumambi memesan 3 kamar di Hotel Aryaduta Makassar melalui website PT Trinusa Travelindo (Traveloka) dengan nominal sebesar Rp. 3.627.000,00 (tiga juta enam ratus dua puluh tujuh ribu rupiah). Selanjutnya Ellen Rumambi dan keluarga melakukan cek in di Hotel Aryaduta Makassar pada hari yang telah disepakati. Namun, kamar hotel yang telah dipesan oleh Ellen Rumambi ditolak oleh pihak hotel dengan alasan Traveloka tidak pernah melakukan konfirmasi kepada pihak Hotel Aryaduta Makassar terkait pesannya. Oleh karena itu setelah ditunggu +5 jam tidak ada kejelasan dari pihak Traveloka maka Ellen Rumambi memesan kamar hotel baru di Hotel Aryaduta Makassar dengan biaya sebesar Rp. 5.000.000,00 (lima juta rupiah). Setelah melalui proses musyawarah yang tidak membuahkan hasil, Ellen Rumambi menggugat Traveloka karena dianggap tidak ada itikad baik. Berdasarkan kasus tersebut majelis hakim telah memutuskan menerima

eksepsi Tergugat karena Gugatan Kurang Pihak (*Plurium litis considium*). Menurut hakim gugatan penggugat mengandung kekurangan formil dalam bentuk *plurium litis considium*, maka gugatan penggugat tersebut tidak dapat diterima (*Niet onvankeljik verklard*) dan menghukum penggugat untuk membayar biaya perkara sebesar Rp. 1.341.000,- (satu juta tiga ratus empat puluh satu ribu rupiah).

Beberapa contoh kasus di atas 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 yang seperti itu menjadi pemicu pelaku usaha memanfaatkan untuk mengambil keuntungan yang sebesar-besarnya dengan tidak mengindahkan kewajiban-kewajiban 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.

Kemudahan yang dihadirkan pada transaksi jual beli online memberikan manfaat tersendiri bagi masyarakat. Salah satu manfaatnya yaitu, pembeli tidak harus datang langsung ke toko, sehingga bisa

menghemat waktu, biaya dan tenaga karena bisa dilakukan kapan saja. Akan tetapi, walaupun bertransaksi melalui internet ini memiliki nilai positif bagi suatu perusahaan dan masyarakat pada umumnya, namun di sisi lain juga memiliki nilai negatifnya, yaitu misalnya besarnya kemungkinan berpotensi wanprestasi karena penjual dan pembeli tidak bertemu secara langsung. Oleh karenanya jika seseorang sudah memilih bertransaksi melalui dunia maya maka para pihak dalam memberikan kesepakatannya dasarnya saling percaya. Hal ini karena para pihak tidak saling bertemu secara langsung untuk melakukan negosiasi, bahkan jenis produk yang dijadikan sebagai objek jual beli hanya disajikan dalam bentuk gambar/foto tanpa melihat secara langsung kualitas dan kelayakan dari suatu barang tersebut. Jadi bertransaksi secara online juga memiliki kendala terutama dalam hal itikad baik, hal ini karena dalam praktiknya masih dijumpai bahkan banyak diantara para pihak yang wanprestasi terutama pelaku usaha.

Transaksi melalui on-line ini meskipun sudah diatur dalam UU ITE akan tetapi banyak sekali persoalan yang dihadapi oleh para pihak yang melakukan perjanjian jual-beli melalui internet, hal ini karena masih banyak pembeli (*buyer*) yang belum mengetahui dan memahami tentang undang-undang tersebut. Sementara dalam UU ITE tersebut telah mengatur tentang transaksi jual beli secara online, yaitu yang tertuang dalam Pasal 3 disebutkan bahwa pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum,

manfaat, kehati-hatian, itikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.

Berdasarkan hal tersebut timbul suatu pertanyaan apakah pelaksanaan perjanjian jual beli secara online ini dilakukan dengan jujur atau dilakukan dengan itikad baik oleh masing-masing pihak seperti yang diatur di dalam KUHPerdara yaitu Pasal 1338 ayat (3) tentang suatu perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik dan Pasal 1320 tentang syarat sahnya suatu perjanjian? (Neni Sri Imaniyati, 2013: 255). Sementara itu bahwa untuk membuat suatu perjanjian agar perjanjian itu sah maka harus memenuhi syarat sahnya perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara. Di samping juga harus menerapkan asas itikad baik yang tercantum dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik, 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”.***

**B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti mengidentifikasi permasalahan yang muncul di dalamnya, yaitu :

1. Terjadi pergeseran dari budaya transaksi konvensional ke arah transaksi jual beli online. Jual beli secara konvensional merupakan transaksi yang dilakukan secara langsung bertemu dan bertatap muka, hal ini dianggap belum efisien, sedangkan dalam transaksi jual beli melalui online tidak memiliki batasan ruang dan waktu. Perubahan perilaku ini merupakan suatu bentuk adaptasi masyarakat terhadap proses modernisasi.
2. Perjanjian jual beli melalui media online atau internet dilakukan di dunia maya, dimana antara pihak tidak bertemu secara langsung untuk melakukan negosiasi, dan jenis produk yang dijadikan sebagai objek pun hanya disajikan dalam bentuk gambar yang ditawarkan tanpa melihat secara langsung kapasitas dan kelayakan dari suatu barang tersebut. Sehingga bertransaksi secara online memiliki kendala terutama dalam hal itikad baik para pihak, dalam praktiknya jual beli online adanya banyak pihak yang melakukan wanprestasi.
3. Pasal 3 menyebutkan bahwa pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, itikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.

### **C. Pembatasan Masalah**

Dari beberapa identifikasi masalah di atas, perlu diperjelas batasan atau ruang lingkup persoalan yang akan dikaji. Agar skripsi ini terarah pembahasannya, maka peneliti membatasi masalah penelitian tentang penerapan asas itikad baik dalam transaksi online sebagai upaya perlindungan hukum terhadap konsumen.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana penerapan asas itikad baik oleh pelaku usaha dalam transaksi online?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi online?
3. Bagaimana upaya hukum konsumen jika dirugikan dalam transaksi online?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Tujuan Objektif :
  1. Untuk mengkaji dan menganalisa penerapan asas itikad baik dalam transaksi jual beli secara online.
  2. Untuk mengkaji dan menganalisa perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi online.



3. Mengidentifikasi faktor-faktor yang dihadapi konsumen dalam mengajukan upaya hukum jika dirugikan dalam transaksi online.
- b. Tujuan Subyektif:
1. Menambah pengetahuan tentang penerapan asas itikad baik dalam transaksi jual beli online dalam rangka perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi melalui online
  2. Menambah pengetahuan mengenai hal-hal apa sajakah yang menjadikan kendala bagi konsumen dalam mengajukan upaya hukum jika dirugikan dalam transaksi melalui online.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi peneliti maupun bagi pemangku kepentingan. Adapun manfaat yang diharapkan sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan pemikiran bagi civitas akademika pada umumnya, dan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang pada khususnya, yaitu tentang penerapan asas itikad baik dalam transaksi online sebagai upaya perlindungan hukum terhadap konsumen.

b. Manfaat Praktis

Untuk memberikan tambahan informasi bagi semua pihak yang berkepentingan yang akan melakukan penelitian lanjutan tentang

penerapan asas itikad baik dalam transaksi online sebagai upaya perlindungan hukum terhadap konsumen.

## **G. Sistematika Penulisan**

Hasil penelitian ini disusun dalam sebuah skripsi yang membahas dan menguraikan masalah mengenai penerapan asas itikad baik dalam transaksi online sebagai upaya perlindungan hukum terhadap konsumen.

Sistematika skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab, dimana antara bab yang satu dengan bab yang lainnya saling berkaitan dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan, yang secara ringkas disusun dengan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi uraian latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini akan menguraikan mengenai tinjauan pustaka yang memuat penelitian terdahulu, landasan teori, dan landasan konseptual. Landasan teori akan menguraikan teori-teori tentang perjanjian dan asas itikad baik. Landasan konseptual akan memuat tentang tinjauan umum tentang jual beli online, dan tinjauan umum tentang perlindungan konsumen.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini akan menguraikan mengenai tata cara memperoleh data dalam melakukan untuk menyusun skripsi ini dengan menggunakan metode, antara lain metode pendekatan, spesifikasi penelitian, teknik pengumpulan data, cara penyajian data, dan metode analisa data.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang berisi: (1) penerapan asas itikad baik oleh pelaku usaha dalam transaksi online, (2) perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi online, dan (3) upaya hukum konsumen jika dirugikan dalam transaksi online.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran

#### **DAFTAR PUSTAKA**

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Penulis telah melakukan penelusuran penelitian pada berbagai referensi, kepustakaan, dan hasil penulisan terlebih dahulu. Sepanjang penelusuran yang dilakukan oleh penulis, penelitian yang cukup relevan dengan tema penelitian yang penulis lakukan antara lain:

1. Yustika Surya P, dengan judul “Penerapan Asas Itikad Baik Pada Perjanjian Jual Beli Online Melalui Akun Instagram @Churiyah99 Di Kota Cirebon”, dengan mengangkat permasalahan sebagai berikut:
  - a. Bagaimana penerapan asas itikad baik pada perjanjian jual beli online melalui akun Instagram @churiyah99 di Kota Cirebon?
  - b. Bagaimana upaya penyelesaian apabila terjadi wanprestasi pada perjanjian jual beli online melalui akun intagram @churiyah99 di Kota Cirebon?

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yustika Surya P, menyimpulkan bahwa:

- a. Penerapan asas itikad baik pada tahap pra kontrak mengacu pada itikad baik pada tahap kontraktual mengacu pada itikad baik secara objektif dimana telah terwujud ketika adanya kesepakatan diantara penerapan asas itikad baik pada tahap post kontrak mengacu pada itikad baik secara objektif dimana telah terwujud ketika adanya kesepakatan diantara para pihak, penerapan asas itikad baik pada tahap post kontrak mengacu pada itikad baik

secara objektif dimana para pihak telah melaksanakan kewajibannya.

- b. Upaya penyelesaian yang dilakukan oleh para pihak adalah dengan musyawarah/mufakat. Dalam hal ini penjual bertanggung jawab untuk memenuhi prestasi.

Meskipun memiliki persamaan membahas penerapan asas itikad baik dalam transaksi jual beli online dan upaya penyelesaian yang dilakukan oleh para pihak, tetapi ruang lingkup penelitian penulis memiliki perbedaan dengan penelitian yang telah ada sebelumnya. Penelitian di atas terfokus pada akun instagram @churiyah99. Sedangkan penulis memberikan focus pada asas itikad baik dan perlindungan konsumen transaksi jual beli online tidak hanya sebatas media sosial instagram saja.

2. Ratna Kusuma Wardani, dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, dengan mengangkat permasalahan sebagai berikut:
  - a. Bagaimana kekuatan hukum perjanjian jual beli barang secara online?
  - b. Bagaimana akibat hukum bagi pelaku usaha terkait wanprestasi dalam jual beli barang secara online?
  - c. Upaya apa yang dapat dilakukan konsumen dalam mengajukan gugatan ganti rugi?

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ratna Kusuma Wardani, menyimpulkan bahwa:

- a. Kekuatan hukum perjanjian jual beli barang secara online sama mengikatnya dengan perjanjian jual beli barang secara konvensional yang membedakan hanya prosesnya saja dimana dalam melakukan perjanjian jual beli barang secara online memerlukan suatu media internet sebagai media utamanya. Perjanjian jual beli secara online tidak terlepas dari konsep perjanjian secara mendasar yang tercantum dalam Pasal 1313 KUHPerduta. Ada dua pendapat hukum tentang kesepakatan dalam transaksi secara *online* atau *e-commerce*. Pertama, bahwa sepakat dalam transaksi terjadi pada saat pengklikan tombol kirim atau *send* oleh pihak pembeli. Kedua, didasarkan pada acuan bahwa kata sepakat dalam transaksi secara *online* atau *e-commerce* terjadi pada saat surat pesanan suatu produk diterima oleh penjual atau informasi di bawah kontrol dari penjual. Ketentuan saat terjadinya kesepakatan diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dalam Pasal 20 Ayat (1 dan 2). Sehingga perjanjian jual beli barang secara *online* itu sudah mempunyai kekuatan hukum mengikat seperti halnya perjanjian jual beli barang secara konvensional.

b. Akibat hukum bagi pelaku usaha terkait wanprestasi dalam jual beli barang secara online pihak konsumen yang merasa dirugikan oleh perbuatan pelaku usaha dapat mengajukan tuntutan ganti rugi melalui pengadilan berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam jual beli melalui internet secara spesifik terikat pada pertanggungjawaban kontraktual dan pertanggungjawaban produk. Dalam tanggung gugat berdasarkan adanya wanprestasi, kewajiban untuk mengganti kerugian akibat penerapan klausula dalam perjanjian merupakan ketentuan hukum yang dibuat oleh kedua belah pihak. Dengan demikian bukanlah Undang-Undang yang menentukan pembayaran ganti rugi dan berapa besarnya ganti rugi melainkan kedua belah pihak yang menentukan semuanya dalam perjanjian. Gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau badan peradilan di tempat kedudukan konsumen diatur dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menjelaskan tentang beban pembuktian unsur-unsur kesalahan dalam gugatan ganti kerugian merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

- c. Upaya yang dapat dilakukan konsumen dalam mengajukan gugatan ganti rugi berdasarkan sengketa konsumen, konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa dengan 2 (dua) cara yaitu:
- 1) Litigasi atau penyelesaian sengketa melalui pengadilan,
  - 2) Non litigasi atau penyelesaian penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Meskipun memiliki persamaan membahas perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online, tetapi ruang lingkup penelitian penulis memiliki perbedaan dengan penelitian yang ada sebelumnya. Penelitian di atas terfokus pada kekuatan hukum dan akibat hukum transaksi jual beli online. Adapun penulis memberikan fokus pada asas itikad baik penjual dan perlindungan hukum dalam transaksi jual beli online.

3. Dwi Indah Susniyati Sa'ida Rusdiana dengan judul "Penerapan Asas Itikad Baik dan Perlindungan Hukum Bagi Penjual Dalam Jual Beli Online di Akun Instagram @prelovedjogja\_ Dengan Sistem *Cash On Delivery*", dengan mengangkat permasalahan sebagai berikut:
- 1) Bagaimana pelaksanaan perjanjian jual beli online di akun Instagram @prelovedjogja\_ menggunakan system *Cash On Delivery*?
  - 2) Bagaimana perlindungan hukum bagi penjual apabila terdapat konsumen yang tidak beritikad baik dalam melakukan perjanjian jual beli online di akun instagram @prelovedjogja\_ menggunakan sistem *Cash On Delivery*?



Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dwi Indah Susmiyati Sa'ida Rusdiana menyimpulkan bahwa:

- a. Asas itikad baik dalam perjanjian jual beli online menggunakan sistem *Cash On Delivery* di akun instagram @prelovedjogja\_ pada tahap pra kontraktual dan kontraktual telah dilaksanakan oleh para pihak, tetapi pada tahap post kontraktual asas itikad baik tidak dilaksanakan oleh pembeli yang ditunjukkan dari perbuatan pembeli yang tidak melaksanakan pembayaran.
- b. Perlindungan hukum untuk pelaku usaha dapat diterapkan dalam bentuk perlindungan preventif dan represif. Perlindungan hukum bagi pelaku usaha berupa syarat dan ketentuan yang telah dibuat oleh pelaku usaha. Perlindungan represif bagi pelaku usaha adalah penghentian pelayanan bagi pembeli yang melakukan *hit and run*.

Meskipun memiliki persamaan membahas asas itikad baik dan perlindungan hukum transaksi jual beli online, tetapi ruang lingkup penelitian penulis memiliki perbedaan dengan penelitian yang sudah ada sebelumnya. Penelitian di atas terfokus pada asas itikad baik yang dilakukan dengan sistem *Cash On Delivery* di akun instagram @prelovedjogja\_ dan perlindungan hukum untuk penjual. Sedangkan penulis memberikan focus tidak hanya dalam sistem *Cash On Delivery* tetapi dari berbagai sistem dan perlindungan hukum yang terfokus untuk konsumen/pembeli.

Berdasarkan permasalahan dari penelitian-penelitian yang sudah ada dapat dinyatakan bahwa penelitian ini berbeda dengan beberapa penelitian yang ada sebelumnya. Apabila tanpa sepengetahuan penulis di kemudian hari ditemukan terdapat penelitian yang sama dengan penelitian ini, maka diharapkan penelitian ini dapat melengkapi penelitian yang pernah ada.

## **B. Landasan Teori**

### **1. Perjanjian**

Berdasarkan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, bahwa “Perjanjian adalah suatu perbuatan, dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Mengenai isi Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tersebut Sudikno menyebutkan “perjanjian itu adalah hubungan hukum antara dua orang yang bersepakat untuk menimbulkan akibat hukum”. (Mertokusumo, 2003)

Menurut R Wirjono Prodjodikoro perjanjian merupakan suatu hubungan hukum mengenai harta benda antara dua pihak dimana suatu pihak berjanji untuk melakukan suatu hal atau tidak melakukan suatu hal janji sedangkan pihak lain menuntut pelaksanaannya. (Prodjodikoro, 1981)

Dapat disimpulkan bahwa hubungan hukum mempertegas makna bahwa antara para pihak dalam perjanjian merupakan hubungan hukum yang menimbulkan akibat hukum, menimbulkan pula hak dan kewajiban, sehingga apabila salah satu pihak melanggarnya maka si

pelanggar akan dikenakan sanksi. (Sulistyaningsih , Hendrawati, & Heniyatun, 2017)

Unsur-unsur perjanjian yang dilakukan oleh para pihak yaitu:

- a. Ada perbuatan hukum dimana perbuatan hukum tersebut terjadi karena kerjasama dua pihak, di dalam kerjasama itu tujuan para pihak dapat sama tapi dapat juga berlainan namun saling mengisi satu sama lain.
- b. Adanya persesuaian kehendak dari pihak yang bekerjasama di dalam perjanjian harus ada rumusan, yang diletakkan dalam bagian premis akta dan kemudian diulangi lagi dalam pasal perjanjian. Sepakat yang dimaksud dalam perjanjian ini adalah sepakat murni yang tidak mengandung cacat kehendak yaitu, adanya paksaan, kekhilafan, penipuan, dan penyalahgunaan keadaan.
- c. Persesuaian kehendak itu harus dinyatakan sehingga dapat diterima oleh pihak lawan.
- d. Pernyataan kehendak yang sesuai itu saling tergantung satu sama lain atau ada kaitannya satu sama lain.
- e. Kehendak itu ditujukan menimbulkan akibat hukum untuk kepentingan pihak yang satu atas beban pihak yang lain.

Perbuatan yang disebutkan dalam rumusan ketentuan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjelaskan bahwa perjanjian hanya mungkin terjadi jika ada suatu perbuatan yang nyata, baik dalam

bentuk ucapan, maupun tindakan secara fisik dan tidak hanya dalam bentuk pikiran semata-mata, sehingga suatu perjanjian adalah :

- a. Suatu perbuatan
- b. Antara sekurang-kurangnya dua orang atau lebih
- c. Perbuatan tersebut melahirkan perikatan diantara pihak-pihak yang berjanji.

Perjanjian akan menimbulkan suatu perikatan yang dalam kehidupan sehari-hari diwujudkan dengan janji atau kesanggupan yang diucapkan dan ditulis. Hubungan hukum dalam perjanjian bukanlah hubungan yang lahir dengan sendirinya, tetapi hubungan itu tercipta karena adanya tindakan hukum yang dilakukan oleh pihak-pihak yang berkeinginan untuk menimbulkan hubungan hukum tersebut.

## **2. Syarat Sahnya Perjanjian**

Berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, untuk sahnya suatu perjanjian para pihak harus memenuhi syarat-syarat di bawah ini:

- a. Adanya kesepakatan kedua belah pihak

Syarat yang pertama sahnya perjanjian yaitu adanya kesepakatan para pihak, kesepakatan ini diatur dalam Pasal 1320 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang dimaksud dengan kesepakatan adalah persesuaian kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya. Yang sesuai itu adalah kehendak, karena kehendak itu tidak dapat dilihat atau diketahui oleh orang lain, menurut Sudikno Mertokusumo ada 5 terjadinya

persesuaian pernyataan kehendak yaitu dengan: (Tamboto , 2016)

- 1) Bahasa yang sempurna dan tertulis
- 2) Bahasa yang sempurna secara lisan.
- 3) Bahasa yang tidak sempurna asal dapat diterima oleh pihak lawan. Karena dalam kenyataannya sering kali seseorang menyampaikan dengan bahasa yang tidak sempurna tetapi dimengerti oleh pihak lawannya.
- 4) Bahasa isyarat asal dapat diterima oleh pihak lawannya.
- 5) Diam atau membisu tetapi asal dipahami atau diterima pihak lawan.

b. Kecakapan para pihak dalam membuat suatu perjanjian

Pasal 1329 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, maksudnya adalah kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum. Orang-orang yang akan mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap dan mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum, sebagaimana ditentukan oleh undang-undang (Salim, 2009 : 33).

c. Suatu hal tertentu

Syarat sahnya perjanjian yang ketiga adanya suatu hal tertentu (*een bepaald onderwert*), suatu hal tertentu adalah hal bisa ditentukan jenisnya (*determinable*) (Sudargo Gautama, 1995 : 79). Pasal 1332 Kitab Undang- Undang Hukum Perdata bahwa hanya barang-barang yang dapat diperdagangkan saja dapat

menjadi pokok suatu perjanjian, Pasal 1333 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menentukan bahwa suatu perjanjian harus mempunyai pokok suatu benda (*zaak*) yang paling sedikit dapat ditentukan jenisnya, Pasal 1334 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa barang-barang yang baru akan ada diketahui kemudian hari dapat menjadi pokok suatu perjanjian. Suatu perjanjian harus memiliki obyek tertentu dan suatu perjanjian haruslah mengenai suatu hal tertentu (*certainty of terms*), berarti bahwa apa yang diperjanjikan, yakni hak dan kewajiban kedua belah pihak. Barang yang dimaksudkan dalam perjanjian paling sedikit dapat ditentukan jenisnya, (*determinable*).

d. Sebab yang halal

Syarat sahnya perjanjian yang keempat berdasarkan Pasal 1335 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa perjanjian tanpa sebab, atau telah dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang tidak mempunyai kekuatan, Pasal 1336 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa jika tidak dinyatakan sesuatu sebab, tetapi ada suatu sebab yang halal, ataupun jika ada suatu sebab lain, daripada yang dinyatakan perjanjiannya namun demikian adalah sah, Pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa suatu sebab adalah terlarang apabila dilarang oleh undang-undang, berlawanan dengan kesusilaan dan ketertiban umum. Jika obyek perjanjian itu ilegal, atau bertentangan dengan

kesusilaan atau ketertiban umum, maka perjanjian itu akan menjadi batal. Sebagai contohnya, perjanjian untuk membunuh seseorang mempunyai obyek tujuan yang ilegal, maka kontrak ini tidak sah (Sudargo Gautama, 1995 : 80).

### **3. Asas-asas Hukum Perjanjian**

#### **a. Asas-Asas Hukum Perjanjian**

Asas hukum merupakan landasan yang paling luas bagi lahirnya suatu peraturan hukum. Ini berarti bahwa peraturan-peraturan hukum pada akhirnya bisa dikembalikan kepada asas-asas tersebut (Johanes Ibrahim & Lindawaty Sewu, 2007 : 50). Asas hukum berfungsi sebagai pedoman atau arah orientasi berdasarkan mana hukum dapat dijalankan. Asas-asas hukum tersebut tidak saja akan berguna sebagai pedoman ketika menghadapi kasus-kasus sulit, tetapi juga dalam hal menerapkan aturan (Anita Kamilah, 2013 : 97).

Asas-asas dalam hukum perjanjian yaitu (Salim, 2010: 9):

#### **a. Asas Kepribadian (*Personality*)**

Asas kepribadian tercantum dalam Pasal 1315 Kitab Undang- Undang Hukum Perdata: “Pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan pengikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri”. Inti ketentuan itu sudah jelas bahwa untuk mengadakan suatu perjanjian, orang tersebut harus untuk kepentingan dirinya sendiri. Pasal 1340 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata berbunyi: “Perjanjian hanya berlaku antara

pihak yang membuatnya”. Hal ini mengandung maksud bahwa perjanjian yang dibuat oleh para pihak hanya berlaku bagi mereka yang membuatnya. Namun, demikian ketentuan itu terdapat pengecualiannya sebagaimana diintradusir dalam Pasal 1317 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan: “Dapat pula perjanjian diadakan untuk kepentingan pihak ketiga, bila suatu perjanjian yang dibuat untuk diri sendiri, atau suatu pemberian kepada orang lain, mengandung suatu syarat semacam itu”. Pasal ini mengkonstruksikan bahwa seseorang dapat mengadakan perjanjian/kontrak untuk kepentingan pihak ketiga, dengan adanya suatu syarat yang ditentukan, sedangkan di dalam Pasal 1318 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, tidak hanya mengatur perjanjian untuk diri sendiri, melainkan juga untuk kepentingan ahli warisnya dan untuk orang-orang yang memperoleh hak daripadanya. Jika dibandingkan kedua pasal itu, maka Pasal 1317 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengatur tentang perjanjian untuk pihak ketiga, sedangkan dalam Pasal 1318 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata untuk kepentingan dirinya sendiri, ahli warisnya dan orang-orang yang memperoleh hak dari yang membuatnya. Dengan demikian, Pasal 1317 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memiliki ruang lingkup yang luas.



b. Asas Konsensualisme (*Consensualism*)

Asas konsensualisme tercantum dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata: “Supaya terjadi persetujuan yang sah, perlu dipenuhi empat syarat: kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk suatu perikatan, suatu pokok persoalan tertentu, suatu sebab yang tidak terlarang”. Asas ini merupakan asas yang menyatakan bahwa perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, melainkan cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak. Kesepakatan adalah persesuaian antara kehendak dan pernyataan yang dibuat oleh kedua belah pihak. (Umar, 2020)

c. Asas Kebebasan Berkontrak (*Freedom of Contract*)

Kebebasan berkontrak ini tercantum dalam Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata berbunyi: “Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Asas ini merupakan suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk: membuat atau tidak membuat perjanjian, mengadakan perjanjian dengan siapapun, menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya, serta menentukan bentuk perjanjiannya apakah tertulis atau lisan. Masyarakat menginginkan pihak yang lemah lebih banyak mendapatkan perlindungan. Oleh karena itu, kehendak bebas tidak lagi diberi arti mutlak, akan tetapi diberi arti relatif, dikaitkan selalu

dengan kepentingan umum. Pengaturan substansi kontrak tidak semata-mata dibiarkan kepada para pihak namun perlu juga diawasi. Pemerintah sebagai pengemban kepentingan umum menjaga keseimbangan kepentingan individu dan kepentingan masyarakat. Melalui penerobosan hukum kontrak oleh pemerintah maka terjadi pergeseran hukum kontrak ke bidang hukum publik. Oleh karena itu, melalui intervensi pemerintah inilah terjadi pemasyarakatan hukum kontrak/perjanjian.

Kebebasan berkontrak sampai sekarang tetap menjadi asas penting dalam berbagai sistem hukum. Asas kebebasan berkontrak dalam sistem *civil law* dan *common law*, berkembang dengan seiring dengan pertumbuhan aliran filsafat yang menekankan kepada semangat individualism serta pasar bebas (Ridwan Khairandy, 2013 : 100). Menurut tulisan Ridwan Khairandy, kebebasan berkontrak pada masa klasik itu, memiliki kecenderungan kearah kebebasan tanpa batas (*unrestricted freedom of contract*). Pada masa itu, kebebasan berkontrak menjadi paradigma baru dalam hukum kontrak. Menurut Ridwan Khairandy, keberadaaan kebebasan berkontrak tersebut tidak dapat dipisahkan dari berbagai pengaruh aliran filsafat politik dan ekonomi liberal yang berkembang pada abad kesembilan belas (Ridwan Khairandy, 2003 : 45).

Asas kebebasan berkontrak yang berkembang sampai mempengaruhi berbagai sistem hukum di dunia ini, merupakan asas yang bersifat universal. Seperti juga untuk Indonesia yang masih mengadopsi hukum perjanjian versi BW peninggalan kolonial Belanda, telah mengakui penempatan asas kebebasan berkontrak yang terkristalisasi dalam Pasal 1320 BW yang menyatakan bahwa syarat sahnya perjanjian adalah sepakat mereka yang mengikatkan dirinya (Ridwan Khairandy, 2013 : 87).

d. *Asas Pacta Sun Servanda*

Asas kepastian hukum atau disebut dengan asas *pacta sunt servanda* merupakan asas yang berhubungan dengan akibat perjanjian. Asas *pacta sunt servanda* merupakan asas bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak, sebagaimana layaknya sebuah undang-undang. Mereka tidak boleh melakukan intervensi terhadap substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak. Asas *pacta sunt servanda* dapat disimpulkan dalam Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Hal ini mengandung makna bahwa setiap perjanjian yang diadakan oleh kedua pihak merupakan perbuatan yang sakral dan dikaitkan dengan unsur keagamaan. Namun, dalam perkembangan selanjutnya asas

*pacta sunt servanda* diberi arti sebagai *pactum*, yang berarti sepakat yang tidak perlu dikuatkan dengan sumpah dan tindakan formalitas lainnya. Sedangkan istilah *nudus pactum* sudah cukup dengan kata sepakat saja (M. Muhtarom, 2014 : 48-56).

#### 4. Asas Itikad Baik

Prinsip itikad baik, *fair dealing*, keadilan, dan kepatutan adalah prinsip yang mendasar dalam dunia bisnis. Itikad baik yang ideal yaitu dengan prinsip etik seperti *honesty*, *loyalty*, dan pemenuhan komitmen.

Sutan Remy Sjahdeini menggambarkan itikad baik adalah niat dari pihak yang satu dalam suatu perjanjian untuk tidak merugikan mitra janjinya maupun tidak merugikan kepentingan umum (Sjahdeini, 1993).

Itikad baik harus sudah ada sejak perjanjian akan disepakati, yang dinyatakan oleh Ridwan Khairandy bahwa : “ Itikad baik sudah harus ada sejak fase prakontrak dimana para pihak mulai melakukan negosiasi hingga mencapai kesepakatan dan fase pelaksanaan kontak” (Khairandy, 2003).

Menurut teori klasik, asas itikad baik hanya berlaku pada saat penandatanganan dan pelaksanaan kontrak. Sebaliknya, menurut pandangan teori kontrak yang modern janji prakontrak harus didasarkan pada itikad baik, sehingga pihak yang ingkar janji dapat dituntut untuk membayar ganti rugi berdasarkan perbuatan melawan

hukum sehingga ganti rugi yang diberikan hanyalah kerugian nyata, atau disebut juga *reliance damages* yaitu harga yang telah dibayar oleh pembeli (Suharnoko, 2004 : 10).

Pengaturan itikad baik di Indonesia terdapat dalam Pasal 1338 Ayat (3) KUH Perdata. Pasal ini menentukan bahwa perjanjian dilaksanakan dengan itikad baik. Ketentuan ini sangat abstrak, dikarenakan tidak ada pengertian dan tolak ukur itikad baik dalam KUH Perdata. Oleh karena ini, perlu dicari dan ditelusuri makna dan tolak ukur itikad baik tersebut (Ridwan Khairandy, 2015 : 51).

Itikad baik tersebut tidak hanya mengacu kepada itikad baik para pihak, tetapi harus pula mengacu kepada nilai-nilai yang berkembang dalam masyarakat, sebab itikad baik merupakan bagian dari masyarakat. Itikad baik ini akhirnya mencerminkan standar keadilan dan kepatutan masyarakat. Makna tersebut menjadikan itikad baik sebagai suatu *universal social force* yang mengatur hubungan antar sosial mereka, yakni setiap warganegara harus memiliki kewajiban untuk bertindak dengan itikad baik terhadap semua warganegara.

Di Negeri Belanda, pengaturan itikad baik dalam kontrak terdapat Pasal 1374 ayat (3) BW (lama) Belanda yang menyatakan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Menurut P.L.Wery, makna pelaksanaan dengan itikad baik (*uitvoering te goeder trouw*) dalam Pasal 1374 ayat (3) di atas masih tetap sama dengan makna *bonafides* dalam hukum Romawi beberapa abad lalu. Itikad

baik bermakna bahwa kedua belah pihak harus berlaku satu dengan lainnya tanpa tipu daya, tanpa tipu muslihat, tanpa mengganggu pihak lain, tidak hanya melihat kepentingan diri sendiri saja, tetapi juga kepentingan pihak lainnya. (Sasmita, 2016)

Perjanjian-Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Rumusan tersebut memberikan arti bahwa sebagai sesuatu yang disepakati dan disetujui oleh para pihak, pelaksanaan prestasi dalam tiap-tiap perjanjian harus dihormati sepenuhnya, sesuai dengan kehendak para pihak pada saat perjanjian ditutup. Hal kedua yang mendasari keberadaan Pasal 1338 Kitab Undang-undang Hukum Perdata dengan rumusan itikad baik adalah bahwa suatu perjanjian yang dibuat hendaknya dari sejak perjanjian ditutup, perjanjian tersebut sama sekali tidak dimaksudkan untuk merugikan kepentingan debitur maupun kreditur, maupun pihak lain atau pihak ketiga lainnya di luar perjanjian. Itikad baik ini sebenarnya telah diatur dalam Pasal 1235 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, yang menyatakan bahwa:

“Dalam perikatan untuk memberikan sesuatu, termasuk kewajiban untuk menyerahkan barang yang bersangkutan dan untuk merawatnya sebagai seorang kepala rumah tangga yang baik, sampai saat penyerahan. Luas tidaknya kewajiban yang terakhir ini tergantung pada perjanjian tertentu; akibatnya akan ditunjuk dalam bab-bab yang bersangkutan”.

Pasal 1237 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa :

“Pada suatu perikatan untuk memberikan barang tertentu, barang itu menjadi tanggungan kreditur sejak perikatan lahir. Jika debitur lalai untuk menyerahkan barang yang bersangkutan, maka barang itu semenjak perikatan dilakukan menjadi tanggungan”

Itikad baik secara subyektif menunjuk pada sikap batin atau unsur yang ada dalam diri pembuat, sedangkan itikad baik dalam arti objektif lebih pada hal-hal di luar diri pelaku. Mengenai pengertian itikad baik secara subyektif dan objektif, dinyatakan oleh Muhamad Faiz bahwa: " Itikad baik subyektif, yaitu apakah yang bersangkutan sendiri menyadari bahwa tindakannya bertentangan dengan itikad baik, sedangkan itikad baik objektif adalah kalau pendapat umum menganggap tindakan yang demikian adalah bertentangan dengan itikad baik" (Faiz, 2016)

Itikad baik dalam sebuah perjanjian harus ada sejak perjanjian baru akan disepakati, artinya itikad baik ada pada saat negosiasi pra kesepakatan perjanjian, dinyatakan oleh Ridwan Khairandy (Khairandy, 2004, p. 27) bahwa: "Itikad baik harus ada sejak fase prakontrak dimana para pihak mulai melakukan negosiasi hingga mencapai kesepakatan dan fase pelaksanaan kontrak".

Itikad baik seharusnya dimiliki oleh setiap individu sebagai bagian dari makhluk sosial yang tidak dapat saling melepaskan diri dari ketergantungan sosial terhadap individu lain untuk saling bekerjasama, saling menghormati dan menciptakan suasana tentram bersama-sama. Melepaskan diri dari keharusan adanya itikad baik dalam setiap hubungan dengan masyarakat merupakan pengingkaran dari kebutuhannya sendiri. Kebutuhan akan hidup bersama, saling menghormati dan saling memenuhi kebutuhan pribadi dan sosial. Keberadaan itikad baik dalam setiap hubungan dengan masyarakat

memberi arti penting bagi ketertiban masyarakat, itikad baik sebagai sikap batin untuk tidak melukai hak orang lain menjadi jaminan bagi hubungan masyarakat yang lebih tertib. Ketiadaan itikad baik dalam hubungan masyarakat mengarah pada perbuatan yang secara umum dicela oleh masyarakat, celaan datang dari sikap batin pembuat yang tidak memiliki itikad baik, sikap batin di sini mengarah pada kesengajaan sebagai bentuk kesalahan” pembuat yang secara psikologis menyadari perbuatannya serta akibat yang melekat atau mungkin timbul dari pada perbuatan tersebut (Ridwan Khairandy, 2003: 190).

Syarat itikad baik, kepatutan, kepentingan umum dan kebiasaan:

a. Kontrak harus dilaksanakan dengan itikad baik

Menurut Pasal 1338 KUHPerduta, suatu kontrak haruslah dilaksanakan dengan itikad baik (*gooder trouw, bona fide*). Rumusan Pasal 1338 ayat (3) tersebut mengindikasikan bahwa sebenarnya itikad baik bukan merupakan syarat sah suatu kontrak sebagaimana syarat yang terdapat dalam Pasal 1320 KUHPerduta. Unsur itikad baik hanya disyaratkan dalam hal “pelaksanaan” dari suatu kontrak, bukan pada “perbuatan” suatu kontrak.

Suatu kontrak dapat dibuat secara sah, apabila memenuhi semua syarat sahnya kontrak (antara lain *sesuai* dengan Pasal 1320 KUHPerduta), dan karenanya kontrak tersebut dibuat dengan itikad baik, tetapi justru dalam pelaksanaannya misalnya



dibelokkan ke arah yang merugikan salah satu pihak atau merugikan pihak ketiga.

b. Kontrak harus sesuai dengan asas kepatutan

Suatu kontrak haruslah sesuai dengan asas “kepatutan” (vide Pasal 1339 KUH Perdata). Untuk ini pemberlakuan asas kepatutan terhadap suatu kontrak mengandung dua fungsi sebagai berikut:

1) Fungsi yang melarang

Kontrak yang mengandung unsur-unsur yang bertentangan dengan asas kepatutan adalah tidak dapat dibenarkan. Misalnya dilarang membuat suatu kontrak pinjaman uang dengan bunga yang sangat tinggi. Bunga yang sangat tinggi ini bertentangan dengan asas kepatutan (*reasonability*).

2) Fungsi yang menambah

Sebaliknya, suatu kontrak juga dapat ditambah dengan atau dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip kepatutan. Hal ini kedudukan prinsip kepatutan adalah untuk mengisi kekosongan dalam pelaksanaan suatu kontrak, dimana tanpa isian tersebut, tujuan dibuatnya kontrak tidak mungkin tercapai. Misalnya terhadap suatu kontrak jual beli (yang dibayar kemudian) tidak jelas siapa yang menanggung resiko inflasi/devaluasi mata uang, maka adalah sesuai dengan asas “kepatutan” jika di

pengadilan hakim menafsirkan bahwa resiko inflasi/devaluasi mata uang tersebut di pikul bersama secara *fifty-fifty*.

c. Kontrak tidak melanggar prinsip kepentingan umum

Suatu perbuatan dan pelaksanaan kontrak tidaklah boleh melanggar prinsip kepentingan umum (*openbaar orde*). Karena sesuai dengan prinsip hukum yang universal dan sangat mendasar bahwa kepentingan pribadi. Karena itu, jika ada kontrak yang bertentangan dengan kepentingan/ketertiban umum, maka kontrak tersebut sudah pasti bertentangan dengan undang-undang yang berlaku, yang menurut Pasal 1339 KUHPerdara hal tersebut tidak dibenarkan. Contoh kontrak yang bertentangan dengan kepentingan/ketertiban umum adalah kontrak jual beli obat bius (Munir Fuady, 1999 : 80-82).

## C. Landasan Konseptual

### 1. Tinjauan Umum tentang Jual Beli Online

#### a. Pengertian Jual Beli

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jual beli adalah persetujuan saling mengikat antara penjual, yakni pihak yang menyerahkan barang, dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual (Departemen Pendidikan Nasional, 2008 : 589). Menurut Rahmat Syafe'i, secara bahasa jual beli adalah pertukaran sesuatu dengan sesuatu yang lain (Rahmat Syafe'i, 2008 : 73).

Jual beli adalah perjanjian yang berarti perjanjian sebagaimana dimaksud dalam pasal 1313 KUH Perdata, yaitu: Suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.

Menurut Gunawan Wijaya, jual beli adalah suatu bentuk perjanjian yang melahirkan kewajiban atau perikatan untuk memberikan sesuatu, yang dalam hal ini terwujud dalam bentuk penyerahan kebendaan yang dijual oleh penjual dan penyerahan uang dari pembeli ke penjual (Gunawan Wijaya, 2007 : 7).

Jual beli sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 1457 KUH Perdata, adalah: Suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu benda dan pihak lain membayar harga yang telah dijanjikan.

Perjanjian yang telah disepakati para pihak memiliki hak dan kewajibannya masing-masing. Penjual berhak menerima pembayaran dari harga yang telah ditentukan sedangkan pembeli berhak menerima barang atas harga yang telah ia bayar.

Pasal 1473-Pasal 1474 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan bahwa, penjual diwajibkan menyatakan dengan tegas untuk apa ia mengikatkan dirinya; segala janji tidak terang dan dapat diberikan berbagai pengertian, harus ditafsirkan untuk kerugiannya. Ia mempunyai dua kewajiban utama, yaitu menyerahkan barangnya dan menanggungnya.

Kewajiban utama pembeli ialah membayar harga pembelian, pada waktu dan di tempat sebagaimana ditetapkan menurut perjanjian sesuai dengan Pasal 1513 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

#### **b. Pengertian Jual Beli *Online***

Kegiatan jual beli online saat ini semakin marak, apalagi situs yang digunakan untuk melakukan transaksi jual beli online ini semakin baik dan beragam. Namun, seperti yang kita ketahui bahwa dalam sistem jual beli online produk yang ditawarkan hanya berupa penjelasan spesifikasi barang dan gambar yang tidak bisa dijamin kebenarannya. Untuk itu sebagai pembeli, maka sangat penting untuk mencari tahu kebenaran apakah barang yang ingin dibeli itu sudah sesuai atau tidak.

Kata *online* terdiri dari dua kata, yaitu *on* (Inggris) yang berarti hidup atau di dalam, dan *line* (Inggris) yang berarti garis, lintasan, saluran atau jaringan. Secara bahasa online bisa diartikan “di dalam jaringan” atau dalam koneksi. *Online* adalah keadaan terkoneksi dengan jaringan internet. Keadaan *online*, kita dapat melakukan kegiatan secara aktif sehingga dapat menjalin komunikasi, baik komunikasi satu arah seperti membaca berita dan artikel dalam *website* maupun komunikasi dua arah seperti *chatting* dan saling berkiriman *email*. *Online* bisa diartikan sebagai keadaan dimana sedang menggunakan jaringan, satu perangkat dengan perangkat lainnya saling terhubung sehingga dapat saling berkomunikasi.

Pengertian *online* tersebut, dapat disimpulkan bahwa jual beli *online* adalah persetujuan saling mengikat melalui internet antara penjual sebagai pihak yang menjual barang dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual. Jual beli secara online menerapkan sistem jual beli di internet. Tidak ada kontak secara langsung antara penjual dan pembeli. Jual beli dilakukan melalui suatu jaringan yang terkoneksi dengan menggunakan *handphone*, komputer, tablet, dan lain-lain.

### **c. Dasar Hukum Jual Beli Online**

Dasar hukum transaksi elektronik juga diatur dalam hukum positif, yaitu :

#### 1) Undang-Undang ITE

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, pengertian transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik disebutkan bahwa:

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, itikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik disebutkan bahwa: Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk :

- a) Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia;
  - b) Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Dalam buku III KUHPerdata diatur mengenai perikatan yang menganut asas terbuka atau kebebasan berkontrak, maksudnya memberikan kebebasan kepada pihak-pihak dalam membuat perjanjian asalkan ada kata sepakat, cakap bertindak hukum, suatu hal tertentu dan suatu sebab tertentu, dan suatu sebab yang halal. Begitupun juga transaksi elektronik yang diatur dalam KUHPerdata yang menganut asas kebebasan berkontrak.

Sifat terbuka dari KUHPerdata ini tercermin dalam pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata yang mengandung asas kebebasan berkontrak, yaitu :

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, serta selalu memperhatikan syarat sahnya perjanjian sebagaimana termuat dalam pasal 1320 KUHPerdara.

#### **d. Sarana dan transaksi dalam Jual Beli Online**

Ada beberapa pihak yang terlibat dalam jual beli online atau sering juga disebut sebagai *e-commerce*, pihak-pihak ini lebih tepat disebut sebagai komponen- komponen karena semuanya bersifat maya atau *virtual*. Sesuai dengan standar protokol SET (*Secure Electronic Transaction*), sarana dan transaksi yang terlibat dalam jual beli *online*, yaitu (Marketing, 2013:22):

##### *1) Virtual/Physical Smart Card*

*Virtual* atau *Physical Smart Card* ini sesungguhnya adalah media yang digunakan pembeli atau pelaku transaksi dalam menyerahkan kartu kreditnya kepada kasir di *counter*. Penyerahan kartu kredit ini tidak dilakukan secara fisik lagi, tetapi melalui alat yang disebut dengan *smart card*. Dengan *smart card* ini pembeli akan mengirimkan informasi dari kartu kredit yang dibutuhkan oleh penjual barang untuk selanjutnya dilakukan otoritas atas informasi yang diperolehnya.

Pengirim informasi kartu kedit ini sudah terjamin keamanannya karena *smart card* yang digunakan sudah memiliki CA (*Certificate Authority*) tertentu. Saat ini *smart card* untuk jual beli online tersedia dalam bentuk *software*, yang biasa dikenal sebagai *virtual smart card*. Dengan *virtual smart card*, pelaku transaksi tidak perlu mengetikkan

nomor kreditnya setiap kali melakukan transaksi, tetapi tinggal hanya menjalankan *software* ini dan menekan satu tombol tertentu untuk melakukan pembayaran. Contoh *software virtual card* ini yaitu *vWallet, Microsoft Wallet dan SmartCat*.

## 2) *Virtual Point of Sale*

Sebagai tempat penjualan tentunya penjual harus mempunyai *software* aplikasi yang benar-benar baik dan lengkap yang mendukung transaksi online, antara lain: menyediakan *interface* untuk operasi-operasi penjualan. Pengiriman laporan transaksi ke pembeli dan ke bagian keuangan yang juga online, pengontrolan persediaan barang atau *inventori*, memiliki *interface* untuk otoritas secara transparan dan mendukung SET demi keamanan pengiriman dan penerimaan data antara pembeli dan penjual. Jadi dengan adanya *software virtual point of sale*, pembeli akan benar-benar merasakan seolah-olah berada di toko atau tempat penjualan yang sesungguhnya. Pembeli dapat melakukan pemilihan barang yang dibutuhkan, berapa stok barang yang tersedia, mengetahui berapa jumlah barang yang dibelinya, berapa banyak transaksinya, kapan barang dibeli akan tiba, tanpa rasa was-was akan salah tagih atau salah debet atas kartu kreditnya. Penyebabnya, pembeli akan dapat langsung mencetak dengan printer dengan segala transaksi yang telah dilakukan pada saat itu juga melalui komputernya, juga tanpa merasa khawatir akan keamanan informasinya yang telah dikirim atau diterimanya saat melakukan



transaksi kepada penjual barang tersebut. Salah satu contoh *software* ini adalah *vPos*.

### 3) *Virtual Acquirer atau Payment Gateway*

Transaksi yang sesungguhnya pihak penjual akan melakukan otoritas kartu kredit pembeli kepada pihak bank yang bekerjasama dengan *visa* atau *master card*, sehingga dapat diperoleh apakah kartu kredit itu *valid* atau tidak, bermasalah atau tidak. Apabila memang tidak bermasalah, pihak penjual akan mengirim jumlah transaksi yang dilakukan pembeli ke pihak bank. Selanjutnya pihak bank akan mengeluarkan kartu kredit melakukan penagihan kepada pemilik kartu kredit untuk dibayarkan ke pihak penjual. Pada bank sentral, transaksi yang terjadi adalah transfer sejumlah dana antar bank, di mana bank A akan mengirim memo kepada bank sentral atas pemindahan dana nasabahnya kepada nasabah bank B, bank sentral akan meneruskan memo ini ke bank B, selanjutnya setelah bank B menerima memo ini, bank B akan menambahkan sejumlah dana *account* nasabahnya. Dalam jual beli online, karena seluruh transaksi dilakukan secara online maka *software*lah yang memegang peranan penting dalam transaksi ini. *Software* ini dapat saja diletakkan di beberapa bank tertentu bekerjasama dengan beberapa penjual untuk membangun suatu sistem jual beli online atau bisa juga diletakkan di ISP. Salah satu perusahaan yang menerapkan ini adalah *Wells Fargo* dan *General Electric*.

### 4) *Visa Credit Card*

*Visa* merupakan suatu keharusan untuk mendukung 100% transaksi *online* di internet. Mereka bekerjasama dengan berbagai bank di seluruh dunia dan pihak-pihak pengembang *software* jual beli *online*. *Visa* sendiri harus menyediakan data base yang handal dan terjaga kerahasiannya yang dapat di akses setiap saat oleh para pembeli. Di internet ini pun *visa* menyediakan layanan-layanan online seperti *ATM Locator*, *Electronic Banking*, *Bill Paymet* dan lain sebagainya.

#### **e. Tempat Jual Beli *Online***

Ada beberapa tempat yang biasa ditempati oleh pelaku usaha untuk berjualan *online*, yaitu (*Blog Marketing*. <http://Marketing.blogspot.com/2013/04/22/lima-tempat-jualan-online.html>):

##### (1) *Marketplace*

Pelaku usaha menjajakan produk yang dijual dengan mengunggah foto produk dan deskripsi produk yang dijual di *marketplace*. *Marketplace* tersebut telah menyediakan sistem yang tertata sehingga pelaku usaha hanya perlu menunggu notifikasi jika ada konsumen yang melakukan pembelian. Contoh dari *marketplace* adalah *BukaLapak.com* dan *Tokopedia.com*.

##### (2) *Website*

Seorang pelaku usaha *online* dapat membuat situs yang ditujukan khusus untuk berbisnis *online*. Situs tersebut

memiliki alamat atau nama domain yang sesuai dengan nama toko onlinenya. Untuk membuat situs dengan nama yang sesuai seperti itu, pelaku usaha harus membayar biaya *hosting*. Beberapa penyedia web menawarkan paket-paket situs dengan harga yang berbeda-beda. Ada yang termasuk template atau desain dari situs tersebut, atau ada pula yang terpisah. Ini tergantung paket apa yang dipilih oleh seorang pelaku usaha. Contohnya ialah, OLX.com.

### (3) *Weblog*

Pelaku usaha yang memiliki budget yang terbatas bisa mengandalkan weblog gratis seperti blogspot atau wordpress. Dengan format blog, pelaku usaha dapat mengatur desain atau foto-foto produk yang ia jual. Contohnya ialah, [www.bajumuslimtermurah.blogspot.com](http://www.bajumuslimtermurah.blogspot.com),  
<http://morinabusana.blogspot.com>.

### (4) Forum

Salah satu tempat berjualan secara *online* yang paling banyak digunakan adalah forum yang digunakan sebagai tempat jual beli. Biasanya, forum ini disediakan oleh situs-situs yang berbasis komunitas atau masyarakat. Dari forum ini, seseorang dapat menemukan apa yang ia cari dan apa yang sebaiknya ia jual. Untuk mengakses dan membuat posting di sebuah forum, pelaku usaha diharuskan untuk sign up

terlebih dahulu untuk menjadi member dari situs tersebut.  
Contohnya ialah, Kaskus.co.id, Paseban.com

#### (5) Media Sosial

Salah satu sarana yang cukup efektif untuk berbisnis online, adalah media-media yang menyentuh masyarakat secara personal, yaitu media sosial. Contohnya ialah, Facebook, twitter, Instagram, dan lain-lain.

#### **f. Mekanisme Transaksi Jual Beli Online**

Mekanisme jual beli *online* hal pertama yang dilakukan oleh konsumen, yaitu mengakses situs tertentu dengan cara masuk ke alamat *website* toko *online* yang menawarkan penjualan barang. Setelah masuk dalam situs itu, konsumen tinggal melihat menunya dan memilih barang apa yang ingin dibeli. Misalnya, jam tangan, klik jam tangan, merek apa yang disukai, klik dan pilih harga yang cocok, lalu klik sudah cocok, bisa lakukan transaksi dengan menyetujui perjanjian yang telah ditetapkan oleh kedua belah pihak. Kalau sudah terjadi kesepakatan secara digital, pelaku usaha akan mengirimkan nomor rekening dan alamatnya pada konsumen dan setelah itu konsumen menunggu barangnya sekitar seminggu (Misbahuddin, 2012 : 242).

Saat ini dengan berbagai macamnya sosial media seperti facebook, Line, Black Berry Massanger (BBM), dan lainnya, konsumen tinggal melihat postingan pelaku usaha berupa gambar-gambar produk yang ditawarkan kepada konsumen, lalu kemudian

konsumen tinggal mengkonfirmasi lewat komentar, inbox atau sms dan telepon jika ingin memesan barang yang di inginkan. Biasanya digambar itu telah tertera nomor rekening pelaku usaha, sehingga setelah mengkonfirmasi pelaku usaha, maka konsumen bisa langsung mentransfer uangnya lewat bank, lalu mengirimkan bukti transfernnya ke pelaku usaha, setelah itu konsumen menunggu barang yang dibelinya paling cepat biasanya dalam waktu seminggu

#### **g. Kelebihan dan kekurangan Jual Beli Online**

Ada beberapa kelebihan jual beli online bagi konsumen, yaitu

(Rif'ah Roihanah, 2015 : 112) :

- 1) *Home shopping*. Pembeli dapat melakukan transaksi dari rumah sehingga dapat menghemat waktu, menghindari kemacetan, dan menjangkau toko-toko yang jauh dari lokasi.
- 2) Mudah melakukannya dan tidak perlu pelatihan khusus untuk bisa belanja atau melakukan transaksi melalui internet.
- 3) Pembeli memiliki pilihan yang sangat luas dan dapat membandingkan produk maupun jasa yang ingin dibelinya.
- 4) Tidak dibatasi oleh waktu. Pembeli dapat melakukan transaksi kapan saja selama 24 jam per hari.
- 5) Pembeli dapat mencari produk yang tidak tersedia atau sulit diperoleh di outlet atau pasar tradisional.

Selain kelebihan yang didapatkan oleh konsumen dalam melakukan transaksi online, konsumen juga sering menghadapi masalah-

masalah yang berkenaan dengan haknya. Hal ini bisa dikatakan sebagai kekurangan saat melakukan transaksi jual beli online, seperti (Rif'ah Roihanah, 2015 : 113):

- 1) Konsumen tidak dapat langsung mengidentifikasi, melihat, atau menyentuh barang yang akan dipesan.
- 2) Ketidakjelasan informasi tentang barang yang ditawarkan.
- 3) Tidak jelasnya status subyek hukum dari si pelaku usaha.
- 4) Tidak ada jaminan keamanan bertransaksi dan privasi, serta penjelasan terhadap resiko-resiko yang berkenaan dengan sistem yang digunakan, khususnya dalam hal pembayaran secara elektronik, baik dengan *credit card* maupun *electronic cash*.
- 5) Pembebanan resiko yang tidak berimbang, karena umumnya terhadap jual beli diinternet, pembayaran telah lunas dilakukan dimuka oleh konsumen, sedangkan barang belum tentu diterima atau akan menyusul kemudian karena jaminan yang ada adalah jaminan pengiriman.

## **2. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen**

### **h. Pengertian Perlindungan Konsumen**

Pengertian perlindungan konsumen dikemukakan oleh berbagai sarjana hukum salah satunya Az. Nasution mendefinisikan perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah- kaidah yang bersifat mengatur hubungan dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen (Az Nasution, 2002 : 22).

Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Setiap orang pada suatu waktu, dalam posisi tunggal/sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang dan/atau jasa tertentu. Keadaan universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya kelemahan pada konsumen, sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan yang aman. Oleh karena itu, secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang bersifat universal (Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, 2000 : 23).

Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan produsen yang relatif lebih kuat dalam banyak hal misalnya dari segi ekonomi maupun pengetahuan, mengingat produsen lah yang memproduksi barang, sedangkan konsumen hanya membeli produk yang telah tersedia dipasaran.

Perlindungan terhadap konsumen sangatlah penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, baik langsung atau tidak langsung maka konsumenlah yang

pada umumnya merasakan dampaknya (Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, 2000 : 23).

#### **i. Asas Perlindungan Konsumen**

Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu (Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, 2015 : 25-26) :

- 1) Asas manfaat mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- 3) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spritual. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spritual.



- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- 5) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

**j. Tujuan Perlindungan Konsumen**

Menurut Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Perlindungan Konsumen bertujuan untuk :

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

**k. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen menyebutkan hak-hak konsumen yaitu:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan kewajiban konsumen yaitu:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

#### **1. Hak dan Kewajiban Pelaku usaha**

Sesuai pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan hak-hak pelaku usaha yaitu:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Sesuai pasal 7 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan kewajiban pelaku usaha yaitu:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau jasa yang diperdagangkan;

- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian kualitatif, Pendekatan kualitatif merupakan tata cara penelitian yang menghasilkan tata cara deskriptif, yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan dan perilaku nyata (Soerjono Soekanto, 2010: 32). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pendekatan mengenai penerapan asas itikad baik dalam transaksi online sebagai upaya perlindungan hukum terhadap konsumen.

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini yaitu yuridis normatif, yang dilakukan dengan menganalisa dan menghasilkan suatu kesimpulan berdasarkan teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pokok bahasan. Selain itu juga mencari dan mempelajari data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang terkait dengan penerapan asas itikad baik dalam transaksi online sebagai upaya perlindungan konsumen.

#### **C. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli melalui online jika konsumen dirugikan.

## D. Sumber Data

**Sumber data dalam penelitian ini meliputi :**

### 1. Sumber data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dalam rangka memperoleh data pendukung yang diperlukan. Penelitian ini yang menjadi sumber data primer yaitu narasumber dan responden:

- a) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
- b) Advokat (tiga) orang;

### 2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder berupa bahan hukum primer, yaitu/ dokumen peraturan yang mendukung data primer. Sumber data sekunder dalam penelitian ini meliputi:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata);
- b) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- c) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- d) Jurnal ilmiah yang terkait dengan pokok permasalahan;
- e) Skripsi, tesis, dan disertasi tentang jual beli online dan perlindungan konsumen;
- f) Buku-buku yang membahas tentang jual beli online dan perlindungan konsumen;

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Di dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang penulis pergunakan yaitu:

### **1. Studi pustaka**

Penulis berusaha mengumpulkan semua dokumentasi berupa buku-buku, makalah-makalah, dan berbagai hasil penelitian yang erat dengan materi penelitian yang merupakan data sekunder yang berhubungan dengan topik pembahasan perjanjian jual beli online, kemudian disusun dalam kerangka sistematis untuk memudahkan analisisnya. Dalam mengkaji dan memahami substansi data tersebut penulis mengawalinya dari teori tentang transaksi melalui online baik dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang berhubungan dengan tema khusus atau pokok permasalahan tentang transaksi melalui online. Selanjutnya disederhanakan untuk menghasilkan kesimpulan akhir tentang penerapan asas itikad baik dalam transaksi online sebagai upaya perlindungan hukum terhadap konsumen.

### **2. Wawancara**

Wawancara ini dilakukan kepada narasumber dan responden yang dilakukan dengan secara terbuka. Wawancara dilakukan dengan Hakim, Advokat, Tim Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Konsumen Indonesia.



## **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis kualitatif, data yang diperoleh disusun secara sistematis dan dianalisis secara kualitatif dengan menguraikan data dalam bentuk penulisan skripsi (H.B. Sutopo, 2006: 113). Analisis data kualitatif dalam penelitian ini dilakukan dengan tahap sebagai berikut:

### **a. Pengumpulan Data.**

Data yang diolah dalam penelitian ini berupa hasil data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara dengan narasumber dan responden. Sedangkan data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan, hasil penelitian terdahulu yang membahas tentang penerapan asas itikad baik dalam transaksi online sebagai upaya perlindungan hukum terhadap konsumen.

### **b. Reduksi Data**

Reduksi data yaitu mempelajari data yang diperoleh, kemudian menggabungkan data primer dan data sekunder, setelah itu dilakukan penyederhanaan, dan selanjutnya dilakukan pembahasan untuk kemudian dilaporkan dalam bentuk kualitatif.

### **3. Penyajian Data**

Setelah dilakukan reduksi data kemudian dipaparkan dalam bentuk deskriptif, yang selanjutnya dianalisis, disusun secara sistematis dengan harapan dapat ditarik kesimpulan yang dapat memberikan gambaran tentang penerapan asas itikad baik dalam transaksi online sebagai upaya perlindungan hukum terhadap konsumen.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan asas itikad baik sangatlah penting di dalam pembuatan suatu perjanjian jual beli online. Asas itikad baik menjadi penting di dalam pembuatan perjanjian jual beli online, karena pada dasarnya pihak konsumen harus mendapatkan informasi yang sejelas-jelasnya terkait barang yang ditawarkan oleh pihak online shop, dan pihak online shop harus beritikad baik dengan menjelaskan keadaan barang secara rinci dan keadaan barang yang sebenarnya, begitu pula dengan konsumen juga harus beritikad baik dengan membayar harga barang yang telah dipesan dan memberikan alamat lengkap kepada pelaku usaha. Asas itikad baik ini memiliki sangat penting karena tercantum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1338 ayat 3 yang menyatakan bahwa, “Setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik”, juga tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 7 Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa pelaku usaha harus memiliki itikad baik, yaitu memberikan informasi yang benar dan jujur mengenai kondisi barang/jasa. Dalam Pasal 3 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan bahwa pemanfaatan Teknologi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas Kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, itikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.

2. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui online, dapat dilakukan dengan cara mengajukan gugatan wanprestasi, dengan alasan hukum tidak terpenuhinya kewajiban-kewajiban pelaku usaha dalam kontrak elektronik. Tidak terpenuhinya kewajiban ini berarti telah terjadi pelanggaran hak bagi pihak pembeli dan akibat hukumnya adalah menimbulkan suatu kerugian. Perlindungan hukum didasarkan pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 atas perubahan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 angka 1. Peraturan ini memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang merasa dirugikan. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik merupakan bentuk kepastian hukum kepada masyarakat terkait dengan sengketa-sengketa yang terjadi melalui teknologi informasi yang memberikan keadilan dan kemanfaatan.
3. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila dirugikan dalam transaksi melalui online yaitu dapat diselesaikan dengan cara: 1) Non Litigasi (di luar pengadilan) atau, 2) litigasi (di dalam pengadilan). Upaya di luar pengadilan dapat melalui BPSK yang dapat dilakukan dengan cara mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Upaya di dalam pengadilan dapat ditempuh apabila upaya sebelumnya tidak berhasil.

## **B. Saran**

1. Bagi para pihak (pelaku usaha, konsumen dan pihak yang terkait) dalam transaksi melalui online, hendaknya lebih mengedepankan pelaksanaan itikad baik di dalam pemenuhan perjanjian, baik dalam hal keterbukaan informasi maupun dalam hal pengiriman dan pembayaran barang yang

dipesan. Seperti dalam kasus diatas, Traveloka sebagai platform online dan Hotel Arya Duta Makassar sebagai penyedia jasa memberikan informasi yang jelas kepada konsumen dari sebelum transaksi sampai terpenuhinya prestasi sebagai upaya itikad baik. Dengan demikian diharapkan tidak terjadi lagi permasalahan yang dialami oleh para pihak yang bersepakat di dalam perjanjian jual beli online.

2. Pemerintah yang terkait bisa melakukan sosialisasi dan merevisi mengenai Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik sehingga masyarakat khususnya pelaku usaha dan konsumen dapat memahami dan mengetahui tentang perjanjian jual beli online. Tujuan sosialisasi ini agar masyarakat dapat melaksanakan transaksi e-commerce sesuai aturan yang berlaku sehingga tidak terdapat kendala dalam pelaksanaannya dan merevisi Undang-Undang tentang perlindungan konsumen supaya lebih detail dan jelas.
3. Upaya hukum untuk melindungi konsumen apabila dirugikan dalam transaksi online lebih dipermudah dengan cara memberikan pembinaan teknis kepada petugas supaya lebih sumber daya manusia dalam pelayanan kepada konsumen yang meraa dirugikan lebih cepat dan konsumen tidak enggan untuk melapor dan merasa bahwa hak-haknya memang dilindungi oleh hukum.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

A.Z Nasution (2002). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Diadit Media.

Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Raja Grafindo Persada

Amiruddin. (2006). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.

Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Arip Purkon, *Bisnis Online Syariah: Meraup Harta Berkah dan Berlimpah Via Internet* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014

Arliman, L. (2015). *Penegakan Hukum dan Kesadaran Masyarakat*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Dayanto, & Karim, A. (2015). *Peraturan Daerah Responsif : Fondasi Teoritik dan Pedoman Pembentukannya*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Edisi IV Cet. 1; Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2008. h. 589.

Erman Rajagukguk, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung : Mandar Maju

Fitrah, M., & Luthfiah. (2017). *Metode Penelitian : Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Sukabumi: CV Jejak.

Fuady, Munir. 1999. *Hukum Perbankan Modern*. Bandung : Citra Aditnya Bakti

Gunawan Wijaja dan Kartini Muljadi, *Seri Hukum Perikatan Cet. I*; Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2003, h. 7.

- Hasan, M. T. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif Tinjauan Teoritis dan Praktis*. Surabaya: Visipress Media.
- Hilman Hadikusuma, ,1986 Metodologi penelitian Hukum, UI Press, Jakarta
- HR, Ridwan. (2014). *Hukum Administrasi Negara Edisi Revisi 11*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, 2000, “Hukum Perlindungan Konsumen”, Mandar Maju, Bandung.
- Johannes Ibrahim & Lindawaty Sewu, Hukum Bisnis Dalam Persepsi Manusia Modern, Bandung: PT. Refika Aditama , Cetakan Kedua, 2007
- Kartini Muljadi and Gunawan Widjaja. Perikatan Pada Umumnya, Jakarta : PT. Raja Grafindo. 2014
- Marketing. “Lima Tempat Jualan Online”. Blog Marketing. <http://Marketing.blogspot.com/2013/04/22/lima-tempat-jualan-online.html> 1 Mei 2015
- Maxmanroe, “3 Jenis Transaksi Jual Beli Online Terpopuler di Indonesia”, Blog Maxmanroe. <https://www.maxmanroe.com/2014/01/3-jenis-transaksi-jual-beli-online-terpopuler-di-indonesia.html> 5 Januari 2015.
- Misbahuddin, E-Commerce dan Hukum Islam Cet. 1; Makassar: Alauddin University Press, 2012, h. 242.
- Moeljatno. (2008). *Asas-Asas Hukum Pidana*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Narbuko, C., & Achmadi, A. (2003). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Neni, Sri Imaniyati, Hukum Bisnis, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, hlm.255
- Pudyatmoko, Y. S. (2009). *Perizinan : Problem dan Upaya Pembenangan*. Yogyakarta.
- Rachmat Syafei, Fiqh Mu’amalah, Bandung : Pustaka Setia, 2008
- Rahmat Syafe`i, Fiqh Muamalah, h. 73

Ridwan Khairandy, 2003, *Itikad Baik dalam Kebebasan Berkontrak*, Jakarta: Universitas Indonesia Fakultas Hukum Pascasarjana,

Ridwan Khairandy, 2013, *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*, Yogyakarta: FH UII Press,

Ridwan Khairandy, 2015, *Itikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak*, Pascasarjana UI, Jakarta, hal. 51.

Salim, H.S, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika, 2010

Sederet.com”, Online Indonesian English Dictionary. <http://mobile.sederet.com/> 5 Februari 2015.

Soerjono Soekanto. 2010. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press

Suharnoko, *Hukum Perjanjian : Teori dan Analisa kasus*, Jakarta : Kencana, 2004

Surakhmad, Winarno. (1982). *Pengantar Interaksi Belajar Mengajar, Dasar dan Teknik Metodologi Pengajaran*. Bandung : Tarsito

Sutopo. HB. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS Press.

Waluyo, B. (2002). *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika.

Widjaja, H. (2005). *Penyelenggaraan Otonomi Di Indonesia*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Zulham, S.Hi., M.Hum, 1997, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Kencana Prenada Media

### **Jurnal:**

Anita Kamilah, *Bangun Guna Serah (Build Operate and Transfer/BOT) Membangun Tanpa Harus Memiliki Tanah (Perspektif Hukum Agraria, Hukum Perjanjian dan Hukum Publik)*, Bandung: CV. Keni Media, 2013

M. Muhtarom, “Asas-Asas Hukum Perjanjian: Suatu Landasan Dalam Pembuatan Kontrak”, *Publikasi Ilmiah SUHUF* Vol 26, No 1, Mei 2014 Hal 48-56

SartjiptoRaharjo, Peranan dan Kedudukan Asas-asas Hukum Dalam Kerangka Hukum Nasional (Pembahasan Terhadap Makalah Sunaryanti Hartono), Seminar dan Lokakarya Ketentuan Umum Peraturan Perundang-Undangan, Jakarta, 19.20 Oktober 1988.

**Internet:**

Sederet.com”, Online Indonesian English Dictionary. <http://mobile.sederet.com/> 5 Februari 2015.

Gunawan Wijaja dan Kartini Muljadi, Seri Hukum Perikatan Cet. I; Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2003, h. 7.

Marketing. “Lima Tempat Jualan Online”. Blog Marketing. <http://Marketing.blogspot.com/2013/04/22/lima-tempat-jualan-online.html> 1 Mei 2015

Maxmanroe, “3 Jenis Transaksi Jual Beli Online Terpopuler di Indonesia”, Blog Maxmanroe. <https://www.maxmanroe.com/2014/01/3-jenis-transaksi-jual-beli-online-terpopuler-di-indonesia.html> 5 Januari 2015.