

**PENYELESAIAN SENGKETA AKIBAT WANPRESTASI DALAM
PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum
Program Kekhususan Hukum Perdata



Diajukan oleh :

AURA FANY RAMADANA

30302000067

**PROGRAM STUDI (S-1) ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)
SEMARANG
2024**

PENYELESAIAN SENGKETA AKIBAT WANPRESTASI DALAM
PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE



Dr. Denny Suwondo, S.H., M.H.

NIDN. 0617106301

all
7 Feb 2024

PENGESAHAN SKRIPSI

PENYELESAIAN SENGKETA AKIBAT WANPRESTASI DALAM JUAL
BELI ONLINE

Dipersiapkan dan disusun oleh:
AURA FANY RAMADANA
NIM:30302000067

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal,
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat dan lulus
Tim Penguji

Ketua

Dr. Umar Ma'Ruf, SH,Sp.N,M.Hum

NIDN: 0617026801

Anggota

Anggota

Dr. H. Aryani Witasari, S.H, M.Hum

0615106602

Dr.Denny Suwondo, S.H, M.H

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum Unissula



Dr.H. Jawade Hafidz. S.H., M.H.

06-2004-6701

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aura Fany Ramadana

NIM : 30302000067

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyerahkan Karya Ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENYELESAIAN SENGKETA AKIBAT WANPRESTASI DALAM PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau Sebagian besar karya tulus orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.



Semarang,



Aura Fany Ramadana

30302000067

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aura Fany Ramadana

NIM : 30302000067

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyerahkan Karya Ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENYELESAIAN SENGKETA AKIBAT WANPRESTASI DALAM PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, di alih mediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang,



Aura Fany Ramadana

30302000067

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

Berfikir positif lah setiap harinya karena kehidupanmu merupakan manifestasi dari apa yang ada dalam pikiranmu, jangan sampai terbuai dengan pikiran negatif sehingga membuat mu stuck dalam lingkup ke negatifan.

PERSEMBAHAN:

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- Allah.SWT
- Rasulullah Muhammad SAW
- Bapak Ibu dan keluarga yang senantiasa berdoa untuk keberhasilan dan kesuksesan saya.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENYELESAIAN SENGKETA AKIBAT WANPRESTASI DALAM PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program Sarjana Hukum, Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.

Penulis menyadari bahwa terselesainya skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan, motivasi, saran, serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara moril maupun materiil.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Gunarto, S.H., M.H. selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang
2. Dr. Jawade Hafidz, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang
3. Dr. Hj. Widayati, S.H., M.H. selaku wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang
4. Dr. Arpangi, S.H., M.H. selaku wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang
5. Dr. Denny Suwondo, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing, terimakasih telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan segala bimbingan, arahan, serta kemudahan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama menyelesaikan skripsi.
6. Prof. Dr. Anis Mashdurohatun, S.H., M.H. selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan selama penulis menempuh Pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang

7. Seluruh Dosen, Staf Pengajar, Staf Kemahasiswaan, TU, Staf Perpustakaan, dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang, yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan pelayanan yang bermanfaat bagi penulis
8. Seseorang yang biasa saya sebut Bapak yang selalu berjuang demi kehidupan putrinya, Alhamdulillah kini penulis sudah berada ditahap ini, Menyelesaikan karya tulis sederhana ini sebagai perwujud untuk menyelesaikan studi. Terimakasih sudah selalu berjuang dan berdoa untuk putrimu.
9. Ibu, Seseorang yang darahnya mengalir dalam tubuh saya yang telah dengan sabar dan bangga membesarkan putri bungsunya serta telah melangitkan doa-doa baik demi studi penulis. Saya persembahkan karya tulis sederhana dan gelar ini untuk ibu
10. Muhammad Fajar Abinawa saudara yang telah mendukung saya dan menja/di saudara terbaik yang selalu menemani penulis dalam bahagia nya kehidupan dan pahitnya kehidupan hingga usia sekarang
11. □ Ridho Dwi Syahputra, laki-laki yang telah menjadi support system saya selama ini dan sudah menjadi bagian dalam perjalanan hidup saya, terima kasih selalu memberikan inspirasi untuk terus melangkah maju ke depan dan selalu berkontribusi banyak dalam waktu kepada saya.
12. Terimakasih kepada teman seperjuangan saya, Nabila Septiara, Afifatin Maftuhatis Sa'adah, Dewi Alicia Azzahra, Annisa Rizky Ramadhani, Aulia Rizky Hapsari, Nabila Septiara, Febriana Putri Aulia, yang selalu menemani di setiap hari dan berperan banyak selama di bangku perkuliahan, see u on top guys
13. □ Dan yang terakhir, terimakasih kepada diri saya sendiri sudah bertahan sejauh ini, tetap memilih berusaha dan merayakan diri sendiri sampai di titik ini.

Semarang,

Aura Fany Ramadana

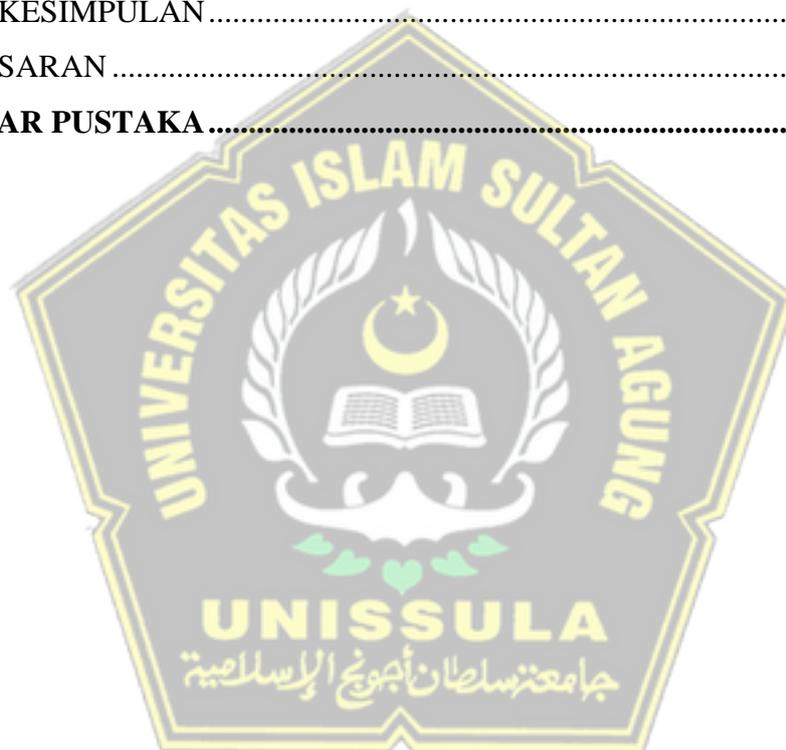
30302000067



DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
ABSTRAK	1
BAB I PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang	3
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Terminologi.....	11
F. Metode Penelitian.....	13
G. Sistematika Penulisan	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
A. Tinjauan Umum tentang Perjanjian Jual Beli	22
1. Pengertian Perjanjian.....	22
2. Pengertian Jual beli.....	24
3. Pengertian wanprestasi	25
B. Tinjauan Umum tentang Jual Beli Online.....	28
1. Pengertian Perjanjian Jual Beli Online.....	28
2. Hak- Hak Penjual dan Pembeli dalam Perjanjian Jual Beli Online.....	36
3. Perjanjian Jual Beli Online Menurut Perspektif Islam	38
C. Tinjauan Umum Penyelesaian Sengketa.....	42
1. Pengertian penyelesaian Sengketa.....	42
2. Penyelesaian Sengketa melalui Litigasi	43

3. Penyelesaian Sengketa melalui Non-Litigasi	43
4. Penyelesaian sengketa dalam jual beli online	44
BAB III HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN	45
A. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab terjadinya wanprestasi dalam jual beli online.	45
B. Penyelesaian sengketa akibat wanprestasi dalam perjanjian jual beli melalui transaksi jual beli online.....	67
BAB IV PENUTUP	77
A. KESIMPULAN	77
B. SARAN	78
DAFTAR PUSTAKA	79



ABSTRAK

Dewasa ini teknologi menjadi pusat peradaban dunia yang semakin massif, diman semua sistem mulai menggunakan kecanggihan teknologi yang berbasis digital. Seiring berkembangnya teknologi para pedagangpun tak mau ketinggalan zaman dan terus berinovasi mengikuti target pasarnya yang juga mulai beralih ke sistem teknologi.yang sangat disayangkan dalam melesatnya kegiatan transaksi jual beli online adalah bertambah pula resiko tingkat kriminalitas dan kesempatan penipu melakukan wanprestasi dalam melakukan jual beli. Ada banyak faktor faktor yang bisa mengakibatkan wanprestasi dalam jual beli online. Maka dari itu penulisan ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mengakibatkan wanprestasi dalam jual beli online dan bagaimana penyelesaian sengketa akibat wanprestasi dalam jual beli online.

Penulis menggunakan metode yuridis normative dan yuridis empiris. Karena dalam penelitian penulisan ini memberikan gambaran antara undang-undang dan peraturan lainnya serta melihat contoh dalam kehidupan sehari-hari berdasarkan google form dan menghasilkan spesifikasi deskriptif analisis dan analisis datanya menggunakan analisis kualitatif.

Faktor penyebab terjadinya wanprestasi dalam jual beli online dikelompokan menjadi empat yaitu ditinjau dari regulasi, ditinjau dari platform, ditinjau dari penegakkan hukum dan ditinjau dari para pihak. Pihak yang paling sering dirugikan akibat wanprestasi jual beli online adalah para pembeli. Faktor yang sangat berpotensi tinggi untuk terjadinya wanprestasi adalah ditinjau dari para pihak, dimana didalamnya ada banyak permasalahan-permasalahan aktivitas para penjual dan pembeli dan salah satu pihak tidak melaksanakan janjinya sesuai dengan perjanjian jual beli. Penyelesaian wanprestasi jual beli online bisa dilakukan dengan dua cara yaitu penyelesaian litigasi (dengan pengadilan) dan non litigasi (tanpa pengadilan), cara yang paling mudah yaitu menggunakan penyelesaian non litigasi, mediasi karena dapat menguntungkan para pihak hanya dengan berkompromi.

Kata kunci: *Wanprestasi, Jual Beli, Online.*

ABSTRACT

Nowadays technology is becoming the center of an increasingly massive world civilization, where all systems are starting to use sophisticated digital technology. As technology develops, traders do not want to be left behind and continue to innovate following their target market which is also starting to switch to technological systems. What is very unfortunate about the rapid growth of online buying and selling transaction activities is that the risk of crime levels and the opportunity for fraudsters to commit defaults in buying and selling have also increased. There are many factors that can result in default in online buying and selling. Therefore, this writing aims to find out what factors lead to default in online buying and selling and how to resolve disputes resulting from default in online buying and selling.

The author uses normative juridical and empirical juridical methods. Because this writing research provides an overview of laws and other regulations as well as looking at examples in everyday life based on Google forms and produces descriptive analysis specifications and data analysis using qualitative analysis.

Factors causing default in online buying and selling are grouped into four, namely in terms of regulations, in terms of platforms, in terms of law enforcement and in terms of parties. The parties most often harmed by online buying and selling defaults are buyers. A factor that has a very high potential for default is in terms of the parties, where there are many problems with the activities of sellers and buyers and one party does not carry out its promises in accordance with the sale and purchase agreement. Settlement of online buying and selling defaults can be done in two ways, namely litigation (with court) and non-litigation (without court), the easiest way is to use non-litigation settlement, mediation because it can benefit the parties simply by compromising.

Keywords: Default, Buy and sell, Online

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perjanjian adalah suatu hubungan yang terjadi antara pihak yang terlibat didalamnya, Dalam pasal 1313 KUH Perdata dijelaskan bahwa “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan di mana suatu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Perjanjian jual beli merupakan suatu hal yang sangat berkaitan dengan kehidupan manusia, pada dasarnya manusia memiliki ketergantungan terhadap manusia lainnya untuk bertahan hidup. Salah satu kegiatan sosial manusia dalam masyarakat yang sangat dekat dengan kita yaitu “jual-beli”.

Kepentingan pemenuhan kebutuhan dalam masyarakat menjadi hal yang sangat penting dan utama, sering kali terpenuhi melalui transaksi jual beli. Fenomena ini tercermin dalam pertumbuhan pesat pembelian produk, baik yang bersifat primer maupun sekunder. Transaksi jual beli dalam perdagangan muncul ketika terdapat pertemuan antara penawaran dan permintaan barang elektronik yang dibutuhkan.¹

Menurut pasal 1457 KUH Perdata, perjanjian jual beli adalah “Suatu persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”. Dahulu kala sebelum adanya mata uang dunia,

¹ Febri Wulandari, 2021, “Tinjauan Yuridis Pembelian Barang Elektronik Melalui Toko Online Dengan *E-commerce* yang Tidak Sesuai Pesanan” *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang*, hlm 1

manusia melakukan jual beli menggunakan metode barter, barter sendiri menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah “perdagangan dengan saling bertukar barang”. Cara bekerja barter adalah transaksi berupa kesepakatan antara pihak satu dengan pihak lainnya untuk menukar barangnya masing-masing, karena syarat terjadinya barter adalah sebagai berikut : orang yang diajak bertukar, rasa saling membutuhkan, nilai barang yang sama, terdapat barang yang dibutuhkan.²

Sama seperti barter, perjanjian juga harus memenuhi syarat sahnya, sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Syarat-syarat tersebut mencakup kesepakatan antara pihak yang terlibat, kecakapan para pihak, objek tertentu, dan sebab yang sah. Pasal 1320 KUHPer menekankan pentingnya kesepakatan sebagai syarat keabsahan kontrak. Prinsip konsensualisme menyatakan bahwa perjanjian yang telah dibuat menjadi sah dan mengikat sepenuhnya terhadap setiap orang yang terlibat.³ Namun, dengan kemajuan peradaban dan teknologi yang semakin canggih, banyak hal mengalami perubahan, termasuk pola belanja yang mulai beralih dari konvensional ke online. Fenomena ini dipicu oleh pengaruh teknologi yang besar, khususnya melalui platform *e-commerce*, yang menawarkan kemudahan berbelanja baik bagi konsumen maupun penjual.⁴

² Gramedia Blog, Sistem barter : *Pengertian, Syarat, Jenis, Faktor, Kelebihan, Kekurangan*, <https://www.gramedia.com/literasi/cara-menulis-footnote/> diakses tanggal 27 september 2023 pkl. 19.25.

³ Shabilla Mahadi, 2021, “Analisis Yuridis Perjanjian Jual Beli dalam Transaksi *E-commerce* Berbasis Itikad Baik” Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, hlm 4

⁴ Admin, “Webinar Advokat Konstitusi: Kena Tipu Belanja Online, Begini Upaya Preventif Nya” <https://advokatkonstitusi.com/webinar-advokat-konstitusi-kena-tipu-belanja-online-begini-upaya-preventif-nya/> dikutip pada 22 nov 2023 pkl. 22.59

Secara definisi, jual beli adalah pertukaran suatu barang dengan barang lainnya.⁵ Namun, menurut Alimin (2004:76), jual beli online merupakan suatu rangkaian teknologi, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan, serta informasi yang dilakukan secara elektronik.⁶

Laporan terbaru dari Lembaga HootSuite dan We are social menjelaskan bahwa dari tahun ke tahun, penggunaan internet di Indonesia semakin meningkat. Pada awal tahun 2021 disebutkan bahwa pengguna internet di Indonesia mencapai 202,6 juta orang. Angka tersebut meningkat begitu signifikan dari tahun-tahun sebelumnya yang hanya mencapai 15,5% atau hanya 27 juta orang.⁷

Berdasarkan data diatas sudah dipastikan bahwa angka lonjakan pasar online di Indonesia meningkat drastis, Menurut Direktur Pemberdayaan Informatika, Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika Kementerian Kominfo, Septriana Tangkary menyatakan pertumbuhan nilai perdagangan elektronik (*e-commerce*) di Indonesia mencapai 78 persen, tertinggi di dunia. "Indonesia merupakan negara 10 terbesar pertumbuhan '*e-commerce*' dengan pertumbuhan 78 persen dan berada di peringkat ke-1. Sementara Meksiko

⁵ Nurul Qamar, Perbandingan Sistem Hukum dan Peradilan (Cet. 1; Makassar; IKAPI, 2010),h

⁶ Ahliwan Ardhinata & Sunan Fanani, 2015 Keridhaan (*Antaradhin*) Dalam Jual Beli Online (Studi Kasus UD. Kuntajaya Kabupaten Gresik) Vol.2. No. 1 hal 50

⁷ Juditha, Christiany. 2021 "Analisis Konten Tentang Perundungan Maya Terhadap Selebriti Di Instagram Analysis of Content the Case of Cyberbullying Against Celebrities on Instagram." Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik Vol. 25,No.2 hal 183-198

berada di peringkat kedua, dengan nilai pertumbuhan 59 persen," kata Septriana Tangkary di Pamekasan, Jawa Timur, Rabu (27/2).⁸

E-commerce, singkatan dari *Electronic commerce*, merupakan proses transaksi jual beli yang dilakukan secara online melalui media elektronik. Menurut definisi dari Laudon & Laudon, e-commerce adalah transaksi antara bisnis yang terjadi melalui internet.⁹ Istilah *e-commerce* atau perdagangan elektronik merujuk pada aktivitas pembelian, penjualan, dan pemasaran barang serta jasa melalui sistem elektronik, termasuk melalui internet atau jaringan komputer lainnya.¹⁰

Penelitian terhadap e-commerce pada dasarnya masih mengacu pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang sudah ada, terutama dalam konteks perjanjian dan syarat-syaratnya. Namun, dalam tinjauan yang lebih mendalam, terdapat sejumlah hambatan yang tidak dapat diatasi oleh KUHPerdata, seperti tanggung jawab pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi jual beli online, di mana mereka tidak bertemu langsung dan tidak menggunakan tanda tangan asli. KUHPerdata hanya menjelaskan secara umum mengenai perjanjian jual beli dan tidak secara rinci mengenai e-commerce. Oleh karena itu, pada tahun 2008, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi

⁸ Daon001 "Kemkominfo: Pertumbuhan *e-commerce* Indonesia Capai 78 Persen", Kominfo , https://www.kominfo.go.id/content/detail/16770/kemkominfo-pertumbuhan-e-commerce%20indonesia-capai-78-persen/0/sorotan_media diakses pada 22 nov 2023 pk1. 23.16

⁹ developers.bri.co.id Ketahui Perkembangan *E-commerce* di Indonesia: Pengertian, Jenis, dan Manfaatnya diakses pada tanggal 15 november 2023 pada pukul 22:34 WIB

¹⁰ Adminfe,"Apa Itu *E-commerce*",fe.unars.ac.id, [https://fe.unars.ac.id/index.php/2017/07/29/apa-itu-e-commerce/#:~:text=E%2Dcommerce%2Felectronic%20commerce%2C,www\)%20atau%20jaringan%20komputer%20lainnya.diakses](https://fe.unars.ac.id/index.php/2017/07/29/apa-itu-e-commerce/#:~:text=E%2Dcommerce%2Felectronic%20commerce%2C,www)%20atau%20jaringan%20komputer%20lainnya.diakses) pada tanggal 26 nov 2023 pk1.12.00

Elektronik (ITE), yang kemudian diperbarui pada tahun 2016 dengan perubahan tertentu.¹¹

Dalam Pasal 3 UU ITE menjelaskan mengenai pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik yang dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, kehati-hatian, iktikad baik, dan kebebasan. Pada Pasal 4 UU ITE menjelaskan mengenai pemanfaatan teknologi informasi dan elektronik yang bertujuan untuk mencerdaskan masyarakat dan bangsa Indonesia, mengembangkan berbagai perdagangan maupun perekonomian nasional dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan, berprinsip efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, membuat rasa aman dan adil, dan memajukan pemikiran dan kemampuan masyarakat.¹²

Karena hal inilah manfaat dari *e-commerce* ini sangat banyak selain mempermudah jual-beli tanpa ada kendala ruang dan waktu, juga mempermudah penjual baik perorangan atau badan usaha agar lebih efektif dan efisien baik dalam waktu ataupun tenaga kerja, sehingga sangat bisa mendongkrak perekonomian penjual karena pada dasarnya *e-commerce* sangat menguntungkan para pengusaha terutama pengusaha perorangan atau biasa kita sebut sebagai UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah).

Disetiap perkembangan dan inovasi baru tentunya memiliki kelebihan dan kekurangan, kekurangan dari canggihnya teknologi adalah biasanya SDM (sumber daya manusia) yang belum bisa untuk menerima kecanggihan

¹¹ Sukarmi, 2008, *Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, Bandung: Pusaka sastra, Hal. 66.

¹² Haryadi, Dwi, 2012, *Kebijakan Integral Penanggulangan Cyberporn Di Indonesia*, V lima, Semarang, hal 5

teknologi itu sendiri, ataupun adanya pelaku kejahatan yang selalu mencari celah sehingga mengakibatkan banyaknya kasus wanprestasi yang terjadi dalam proses transaksi jual beli online, contohnya seorang pembeli memalsukan identitasnya untuk membeli dan menerima barang dengan sistem COD (bayar ditempat) namun ketika barang itu sampai, barang tersebut tidak mau dibayar karena rusak, padahal barang tersebut telah ditukar oleh sang pembeli, yang mengakibatkan sang penjual rugi. Namun inilah gunanya *e-commerce* dilahirkan yaitu untuk menjaga agar tidak adanya kecurangan wanprestasi maka sudah ditentukan melalui syarat dan ketentuan dari *e-commerce* itu sendiri.

Mengenai syarat sah pada Perjanjian Transaksi Elektronik masihlah mengacu pada Pasal 1320 KUHPdata, namun dalam UU no. 11 Tahun 2008 atau UU ITE juga menambahkan beberapa persyaratan¹³, yakni :

1. Beritikad baik (Pasal 17 ayat 2)
2. Ketentuan mengenai waktu pengiriman dan penerimaan informasi atau Transaksi Elektronik (Pasal 18)
3. Menggunakan sistem elektronik yang andal dan aman serta bertanggung jawab.

Maka dari itu semua pihak baik penjual ataupun pembeli harus sangat hati-hati, karena kita tidak ada yang tau siapapun bisa menjadi korban dan bisa juga menjadi pelaku, namun tidak bisa dipungkir bahwa tak luput dari kelalaian konsumen, biasanya ada penjual yang melakukan wanprestasi

¹³ *Ibid*, Hal. 18.

dengan cara membodohi pembeli karena si pembeli masih awam dalam berbelanja online.

Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum jika mengalami ketidakadilan dari pelaku usaha sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 1 angka (1) UUPK menegaskan pentingnya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. UUPK memberikan payung hukum bagi masyarakat untuk melindungi hak-hak konsumen mereka.¹⁴

Banyak kasus penipuan yang diajukan ke jalur hukum pidana karena wanprestasi, di mana janji tidak dipenuhi, padahal menurut hukum perjanjian, penyelesaiannya seharusnya melalui jalur hukum perdata. Wanprestasi menjadi dasar gugatan perdata ketika pihak tidak memenuhi prestasi yang telah disepakati. Namun, jika perjanjian dibuat tanpa kesepakatan yang sah, seperti kesepakatan yang tidak terpenuhi, wanprestasi tidak dapat digunakan sebagai dasar untuk gugatan melalui jalur hukum perdata.

Maka dari itu berdasarkan latar belakang diatas pada penulisan skripsi ini akan memfokuskan pada ruang lingkup bagaimana **“PENYELESAIAN SENGKETA AKIBAT WANPRESTASI DALAM PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE”**.

¹⁴ Nurmandjito, SH, dalam Kumpulan makalah Hukum Perlindungan Konsumen, penerbit Mandar Maju , Bandung, 2000 hal7.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahannya diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah faktor-faktor yang menjadi penyebab terjadinya wanprestasi dalam jual beli online?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa akibat wanprestasi dalam perjanjian jual beli melalui transaksi jual beli online?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penyebab terjadinya wanprestasi dalam jual beli online
2. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa akibat wanprestasi dalam jual beli melalui transaksi jual beli online

D. Manfaat Penelitian

Terdapat dua manfaat dalam penelitian ini yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan untuk pengembangan wawasan dan untuk memperkaya ilmu dibidang ilmu hukum, khususnya

dalam hukum perdata tentang bagaimana penyelesaian terhadap sengketa akibat wanprestasi dalam perjanjian jual beli online.

2. Secara praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, pencerahan, pengetahuan, serta acuan informasi kepada masyarakat tentang bagaimana penyelesaian sengketa akibat wanprestasi dalam perjanjian jual beli online, selain itu penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian bagi peneliti sosial berikutnya yang akan meneliti mengenai kajian yang sama di masa yang akan datang.

E. Terminologi

1. Pengertian penyelesaian

Menurut definisi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), istilah penyelesaian merujuk pada suatu tindakan, cara, atau proses untuk menyelesaikan atau memecahkan suatu permasalahan. Dalam perspektif Mulyanto, pemecahan masalah diartikan sebagai langkah-langkah yang dilakukan dalam menghadapi suatu situasi, dimulai dari pengamatan terhadap situasi tersebut. Apabila ditemukan masalah, langkah selanjutnya adalah menetapkan permasalahan, mengurangi atau menghilangkan hambatan, serta mencegah agar masalah tersebut tidak timbul kembali.¹⁵

2. Pengertian sengketa

¹⁵ Mulyanto dan Dede, 2012, Genealogi Kapitalisme: antropologi dan ekonomi politik pranata eksploitasi kapitalistik, Jakarta, hlm 27

Sengketa Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, pertengkaran, perbantahan sedangkan menurut Winardi sengketa adalah pertentangan-pertentangan yang terjadi antara individu-individu atau kelompok-kelompok yang memiliki hubungan atau kepentingan yang sama atas suatu obyek kepemilikan, yang menimbulkan akibat hukum antara satu dengan yang lain¹⁶

3. Pengertian wanprestasi

Wanprestasi adalah ketidakpatuhan atau kelalaian dalam memenuhi kewajiban yang telah disepakati dalam perjanjian antara kreditur dan debitur. Menurut Subekti, wanprestasi terjadi ketika debitur tidak memenuhi janjinya, yang dapat berarti kelalaian, pelanggaran janji, atau tindakan yang melanggar perjanjian, termasuk melakukan sesuatu yang seharusnya tidak dilakukannya¹⁷.

4. Pengertian perjanjian

Menurut Pasal 1313 KUHPerdara yang menentukan bahwa: “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.

5. Pengertian jual beli

Jual-beli menurut B.W adalah suatu perjanjian bertimbal balik dalam mana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik

¹⁶ Eko Hadi Wiyono, Kamus Besar Indonesia, Palanta, Cetakan Pertama, Desember, 2007, hlm 43.

¹⁷ Subekti, 2005, *Hukum Perjanjian*, Cetakan 21, PT. Intermasa, Jakarta, hlm. 45.

atas suatu barang, sedang pihak yang lain-nya (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut. Dalam pasal 1458 B.W yang berbunyi :“Jual beli dianggap sudah terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum dibayar”.¹⁸

6. Pengertian jual beli online

Jual beli online adalah praktik transaksi jual beli yang dilakukan melalui internet dengan cakupan yang bisa mencapai skala regional maupun global. Praktik jual beli online dianggap efisien dan memiliki jangkauan yang luas melalui internet, memfasilitasi interaksi antara penjual dan pembeli.¹⁹ Istilah lain untuk jual beli online adalah e-commerce, yang merupakan kumpulan teknologi, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik, baik perdagangan jasa maupun pertukaran informasi, yang dilakukan melalui media elektronik.²⁰

F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara untuk melakukan sesuatu yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian dengan

¹⁸ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

¹⁹ Novi Eka Ariyani, “Membincang Jual Beli Online” , Website UIN Raden Mas Said. <https://syariah.uinsaid.ac.id/membincang-jual-beli-online/#:~:text=Jual%20beli%20online%20adalah%20praktik,transaksi%20pihak%20penjual%20dan%20pembeli> diakses tanggal 12 des 2023 pukul 16:51

²⁰ Purbo dan Anang Arie Wahyudi. Mengenal *E-commerce*, Alex Media Computendo, Jakarta hlm 13

menggunakan pikiran secara seksama untuk dapat mencapai suatu tujuan dengan cara mencari, mencatat, merumuskan, dan juga menganalisis.²¹ Serta dalam menyelesaikan sebuah permasalahan dibutuhkan data serta informasi yang valid dan akurat, maka dari itu penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut :

1. Metode Pendekatan

Pendekatan penelitian yang digunakan penulis adalah yuridis normatif dan yuridis empiris. Metode pendekatan yuridis normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data skunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan yang terkait permasalahan yang dibahas.²² Penulis akan mengumpulkan data dengan cara studi kepustakaan menggunakan bahan hukum primer dan sekunder untuk menjawab pertanyaan rumusan masalah yang kedua yaitu “Bagaimana penyelesaian sengketa akibat wanprestasi dalam perjanjian jual beli online?”

Metode pendekatan penelitian yuridis empiris adalah penelitian yang mempunyai objek kajian mengenai perilaku Masyarakat. penelitian pendekatan yuridis empiris yang fokus pada identifikasi hukum secara riil dan fungsional dalam kehidupan nyata. metode pendekatan penelitian yang digunakan oleh penulis adalah pendekatan

²¹ Cholid Narbuko dan Abu A, 2003, *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta, hlm 1.

²² Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.

hukum empiris yaitu dengan mencari data dari sebuah permasalahan yang diteliti dalam lingkup kajian dengan sifat hukum yang nyata atau fakta sosial sesuai dengan kenyataan di dalam Masyarakat. Dalam penulisan ini, metode pendekatan yang digunakan yaitu metode wawancara kepada sejumlah mahasiswa Universitas Islam Sultan Agung yang menggunakan jasa aplikasi online atau yang biasa disebut dengan *e-commerce*. Pertanyaan-pertanyaan yang ditanyakan berkaitan dengan rumusan masalah pada skripsi ini, yang berfokus kepada rumusan masalah pertama yaitu “Apakah faktor-faktor yang menjadi penyebab terjadinya wanprestasi dalam jual beli online?”. Setelah dapat jawaban dari hasil wawancara yang dihasilkan dari penelitian empiris kemudian data tersebut diolah dan dikemas menggunakan metode penelitian normative berdasarkan kajian-kajian ilmu terdahulu.

2. Spesifikasi Penelitian-

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis. Dikatakan deskriptif karena dari penelitian ini akan melahirkan gambaran yang jelas, rinci dan sistematis mengenai proses keperdataan terhadap penyelesaian sengketa akibat wanprestasi dalam jual beli online. Menurut Soerjono Soekanto "Spesifikasi penelitian bersifat deskriptif, yaitu memberikan data yang diteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala tertentu. Maksudnya adalah untuk mempertegas hipotesa agar dapat memperkuat teori-teori

lama atau di dalam menyusun teori-teori baru. Sedangkan dalam hal ini penulis menggambarkan secara rinci dan sistematis mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pelaksanaan perjanjian jual beli online, yang diharapkan akan memberikan gambaran yang jelas dan dapat memberikan data sedetail mungkin mengenai kenyataan secara obyektif.

3. Sumber Data

a. Jenis Data

Dalam melakukan penelitian, penulis memerlukan beberapa sumber data untuk dijadikan rujukan penulisan laporan dalam melakukan penelitian. Sumber data yang penulis gunakan dapat berupa data primer dan data sekunder.

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung di lapangan yang dalam hal ini diperoleh dengan wawancara langsung kepada sejumlah mahasiswa, yaitu dengan cara memperoleh informasi dengan memberikan kuesioner yang berisi pertanyaan mendetail kepada subyek penelitian tentang bagaimana pengalaman mereka dalam melakukan perjanjian jual beli online, serta kendala dan penyelesaian apa yang mereka rasakan. Survei online dilakukan menggunakan fitur Google Form dan didalamnya akan berisi pertanyaan-pertanyaan seputar kaitan dengan tema skripsi ini.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari Teknik pengumpulan data dengan cara mencari dan membaca literatur dari perpustakaan, data sekunder terdiri dari bahan-bahan kepustakaan yang digunakan sebagai landasan teori dalam menganalisis data dan permasalahan. Bahan-bahan ini mencakup buku-buku literatur, teori-teori, serta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Secara umum, data sekunder dapat dibagi menjadi tiga jenis, yaitu :

a) Bahan Hukum Primer

Yaitu bahan hukum yang mengikat dan mempunyai otoritas yang bersifat autoritatif²³ :

- (1) Al-Qur'an;
- (2) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945
- (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)
- (4) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

²³ Peter Mahmud Marzuki, 2011, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, hlm, 141.

(6) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang
Perdagangan

(7) Perma No. 1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi
Pengadilan

b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer melalui hasil penelitian hukum, yang juga memiliki fungsi untuk memperkuat bahan hukum primer meliputi buku literatur hukum, kamus-kamus hukum, laporan penelitian hukum serta laporan media cetak maupun media elektronik.

c) Bahan Hukum Tersier

Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, meliputi: kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus Bahasa Inggris, dan ensiklopedia.

4. Metode Pengumpulan

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan metode sebagai berikut :

a. Studi Kepustakaan

Penelitian kepustakaan atau studi dokumen digunakan untuk menghimpun data sekunder terkait dengan masalah yang diajukan. Metode ini melibatkan eksplorasi buku-buku, jurnal hukum, temuan penelitian, dan dokumen regulasi guna mendapatkan informasi yang relevan.

b. Studi Lapangan

Dalam studi ini, penulis menggunakan metode wawancara online. Wawancara online ini merupakan suatu teknik pengumpulan jawaban yang dilakukan dengan cara menyebarkan link kuisisioner melalui Google Form yang akan diberikan kepada beberapa mahasiswa Universitas Islam Sultan Agung untuk mengetahui bagaimana sudut pandang riil mengenai jual beli online pada mahasiswa dan didalamnya terdapat pertanyaan-pertanyaan yang difokuskan kepada rumusan masalah pada skripsi ini yaitu tentang perjanjian jual beli online.

5. Lokasi dan Subyek Penelitian

Lokasi penelitian dalam skripsi ini dilakukan pada mahasiswa Universitas Islam Sultan Agung.

6. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh melalui kuesioner kemudian dikumpulkan dan dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif. Tahap analisis data memiliki peran yang krusial dalam setiap penelitian. Analisis kualitatif melibatkan data yang bersifat deskriptif. Setelah itu, data

tersebut diatur secara sistematis dan dianalisis secara kualitatif guna mendapatkan pemahaman yang lebih jelas mengenai permasalahan yang dibahas. Penelitian dengan pendekatan analisis kualitatif menghasilkan data deskriptif analitis, yakni informasi yang diberikan oleh narasumber diteliti dan diungkapkan sesuai dengan realitasnya. Berdasarkan analisis kualitatif, hasil penelitian ini akan dijabarkan dalam bentuk kalimat yang terstruktur, jelas, dan rinci agar dapat diartikan untuk mencapai suatu kesimpulan deduktif terkait dengan inti pembahasan yang ada.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami penelitian yang berjudul “PENYELESAIAN SENGKETA AKIBAT WANPRESTASI DALAM PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE)”, maka penulis membagi penulisan hukum ini ke dalam 4 (empat) bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab I pendahuluan menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan awal skripsi yang meliputi: latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, terminologi, metode penelitian, sistematika penulisan dan jadwal penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II tinjauan pustaka bab yang merupakan memahami terhadap dasar hukum. Bab ini lebih teoritis yang nantinya diperbandingkan

dengan teori-teori berlaku yang terdapat saat praktek. Tinjauan pustaka ini menjelaskan mengenai tentang tinjauan umum perjanjian jual beli, tinjauan umum perjanjian jual beli online, tinjauan umum tentang hak konsumen, tinjauan umum tentang wanprestasi, tinjauan umum tentang penyelesaian sengketa dan tinajauan umum menurut perspektif islam tentang jual beli online .

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan diuraikan mengenai hasil-hasil mengenai faktor-faktor penyebab terjadinya wanprestasi dalam jual beli online dan bagaimana penyelesaian sengketa akibat wanprestasi dalam perjanjian jual beli melalui transaksi jual beli online.

BAB IV PENUTUP

Dalam bab ini penulis memberikan saran dan kesimpulan dari hasil penelitian, kesimpulan merupakan hasil dari keseluruhan pembahasan pada penelitian yang diakumulasi lalu diringkas.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum tentang Perjanjian Jual Beli

1. Pengertian Perjanjian

Perjanjian menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki makna “persetujuan tertulis atau dengan lisan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing- masing pihak bersepakat akan mentaati apa yang tertuang dalam persetujuan itu”.²⁴ Perjanjian menurut pasal 1313 KUHPerdara (Kitab Undang-Undang Perdata) didefinisikan sebagai “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”

Menurut Salim HS, perjanjian adalah suatu hubungan hukum antara subjek yang satu dengan subjek yang lain dalam bidang harta kekayaan, dimana subjek hukum yang satu berhak atas prestasi dan begitu juga

²⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia

subjek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan yang telah disepakatinya²⁵

Perjanjian merupakan kegiatan yang dilakukan antara satu orang atau lebih atas kesepakatan bersama untuk suatu hal dan sebab yang jelas dengan kesepakatan dari masing-masing pihak. Kesepakatan sendiri merupakan tiang dari munculnya hukum dalam kehidupan sehari-hari, tanpa adanya kesepakatan hukum tidak akan hadir didalamnya karena supaya terjadi sah nya perjanjian sesuai dengan pasal 1320 KUHPerdara harus memenuhi empat syarat yaitu;

1. Kesepakatan para pihak;
2. Kecakapan para pihak;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Tanpa adanya salah satu dari keempat syarat tersebut maka perjanjian tidaklah sah tetapi perjanjian itu tetap berjalan, perjanjian tidak bisa berjalan tanpa adanya unsur-unsur perjanjian didalamnya, berikut unsur-unsur perjanjian: Adanya pihak; sedikitnya dua orang; adanya perjanjian para pihak; adanya tujuan yang hendak dicapai; adanya prestasi yang adakan dilaksanakan; adanya bentuk tertentu baik tulisan ataupun lisan; adanya syarat-syarat tertentu sebagai sahnya perjanjian seperti pada tulisan diatas.

²⁵ Salim MS Hukum Kontrak, 2008, *Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta hlm 20.

2. Pengertian Jual beli

Jual-beli menurut B.W (*Burgerlijk Wetboek*) dalam pasal 1457 adalah suatu perjanjian bertimbang balik dalam mana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang kepada pihak lainnya, sedangkan pihak yang lainnya (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut.

Jual beli merupakan kegiatan yang sangat erat dengan kehidupan manusia. Jual beli merupakan aktivitas yang biasa dilakukan oleh Masyarakat dalam menjalankan kehidupan sosial. Jual beli merupakan kegiatan pertukaran antara barang dengan mata uang yang dilakukan oleh penjual dan pembeli. Jual beli diatur khusus dalam KUHPerdara, karena jual beli dianggap tidak memiliki batasan dalam segala unsur siapapun, dimanapun dan kapanpun dengan catatan harus memenuhi empat syarat sahnya perjanjian diantaranya harus terdapat dua orang atau lebih antara penjual dan pembeli, para pihak baik penjual atau pembeli dianggap berakal, baligh, sehat secara hukum untuk mengurangi adanya kecurangan dan ketidak puasan dari pihak lainnya, adanya barang/jasa yang diperjual belikan, barangnya tidak melanggar aturan hukum, serta adanya kesepakatan dari dua belah pihak tidak berat sebelah.

Dari unsur unsur diatas maka bisa disimpulkan bahwa perjanjian jual beli adalah perbuatan antara dua orang atau lebih yang melakukan hubungan hukum baik secara tertulis maupun lisan yang masing-masing

bersepakat untuk berjanji menyerahkan hak milik atas suatu barang (atau biasa disebut dengan penjual) dan pihak lainnya berjanji untuk membayar harga atas barang tersebut (atau biasa disebut pembeli), dan masing-masing bersepakat untuk melakukan hubungan hukum tersebut atas dasar kesepakatan dua belah pihak atau lebih atas dasar hukum dan demi kepentingan bersama.

Alasan mengapa hukum ditegakkan adalah untuk memberikan keadilan bagi orang yang melanggar hukum dan tidak melaksanakan prestasinya dengan baik, karena dari banyaknya contoh perjanjian jual beli ada banyak sekali kerugian yang dialami baik dari penjual ataupun pembeli. Alasan kerugian yang dialami pihak tertentu yaitu berasal dari pelanggaran prestasi yang dilakukan oleh pihak lainnya yang disebut wanprestasi.

3. Pengertian wanprestasi

Wanprestasi adalah istilah yang diambil dari bahasa Belanda “wanprestatie” yang berarti tidak dipenuhinya prestasi atau kewajiban dalam suatu perjanjian.²⁶ Menurut kamus hukum, wanprestasi berarti kelalaian, kealpaan, cidera janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian.²⁷ Wanprestasi dalam pasal 1238 KUHPerdara adalah peristiwa yang disebabkan karna kesalahan atau kelalaian, debitur tidak dapat

²⁶Tim Hukum Online “Pengertian Wanprestasi, Akibat, dan Cara Menyelesaikanya”, Hukum Online, <https://www.hukumonline.com/berita/a/unsur-dan-cara-menyelesaikan-wanprestasi-lt62174878376c7/> diakses pada 24 Januari pkl.17.10

²⁷Yahya Harahap, 1986, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Cetakan Kedua, Bandung, hlm. 60.

melaksanakan prestasi atau kewajiban yang sudah tertuai dalam perjanjian yang telah disepakati oleh kreditur dan debitur.

Menurut Wirjono Prodjodikoro, mengatakan bahwa wanprestasi adalah ketiadaan suatu prestasi di dalam hukum perjanjian, berarti suatu hal yang harus dilaksanakan sebagai isi dari suatu perjanjian. Barangkali dalam bahasa Indonesia dapat dipakai istilah “pelaksanaan janji untuk prestasi dan ketiadaan pelaksanaannya jani untuk wanprestasi”.²⁸

Wanprestasi dalam jual beli adalah dimana keadaan antara penjual atau pembeli yang melanggar prestasinya, melanggar prestasi adalah dimana mereka tidak melakukan tanggung jawab mereka berdasarkan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya oleh keduanya. Jual beli sendiri merupakan perbuatan hubungan hukum yang telah diatur dalam hukum, maka dari itu seseorang yang telah melakukan wanprestasi dalam jual beli dianggap telah melanggar hukum yang berlaku, karena dianggap tidak memenuhi prestasi lawannya.

a Unsur-Unsur Wanprestasi

Unsur-Unsur terjadinya wanprestasi adalah adanya perjanjian yang sah sesuai syarat dalam pasal 1320 KUHPdata, adanya kesalahan (karena kelalaian dan kesengajaan), adanya kerugian, adanya sanksi, dapat berupa ganti rugi, berakibat pembatalan perjanjian, peralihan risiko, dan

²⁸ Wirjono Prodjodikoro, 2012, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Sumur Pustaka, Bandung, hlm. 17

membayar biaya perkara (apabila masalahnya sampai di bawa ke pengadilan).²⁹

Menurut Subekti dalam buku Hukum Perjanjian menerangkan empat unsur wanprestasi yaitu:

- 1) Tidak melakukan apa yang disanggupi atau tidak melakukan apa yang dijanjikan;
- 2) Melakukan apa yang dijanjikan tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan;
- 3) Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat;
- 4) Melakukan sesuatu yang Menurut perjanjian tidak boleh dilakukan³⁰.

b Akibat hukum wanprestasi

Wanprestasi merupakan hal yang membuat seseorang mengalami kerugian tentunya wanprestasi mengakibatkan beberapa hal diantaranya:

a. Kewajiban membayar ganti rugi

Ganti rugi merupakan membayar kerugian yang telah dialami oleh korban, contohnya seorang penjual menjual barang yang kurang layak dan pembelinya mengalami kerugian akibat barang yang tidak bagus atau tidak sesuai dengan iklan yang dipasarkan.

²⁹Arafat, Zarisnov. 2017. Perlindungan Hukum Terhadap Debitur Yang Wanprestasi Dalam Perjanjian Utang Piutang dari Ancaman Pidana. *Jurnal Justisi Hukum* ISSN 2528-2638, Vol. 2 No. 1. Hlm 22

³⁰ Subekti R, 1998, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta hlm.1.

Menurut pasal 1246 KUHPerdara ada 3 macam ganti rugi yaitu biaya, rugi dan bunga.

b. Pembatalah perjanjian Menurut KUHPerdara pasal 1266 syarat batal dianggap selalu dicantumkan dalam persetujuan yang bertmbal balik, apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya.

c. Peralihan resiko

Akibat wanprestasi berupa peralihan resiko berlaku pada perjanjian yang objeknya barang, misalnya perjanjian pembiayaan leasing. Dalam pasal 1237 KUHPerdara ayat 2 menyatakan jika si kreditur lalai maka barang tersebut ditanggihkan.

B. Tinjauan Umum tentang Jual Beli Online

1. Pengertian Perjanjian Jual Beli Online

Seiring dengan berjalannya perkembangan waktu, saat ini salah satu kecanggihan teknologi yang sedang kita alami adalah nikmatnya melakukan jual beli online hanya dengan dirumah saja, peluang usaha yang dilahirkan dari jual beli online merupakan hasil dari jual beli online yang berkembang begitu pesat. Perjanjian jual beli online adalah perjanjian jual beli yang dilakukan tidak secara tatap muka langsung atau biasa disebut melalui digital, internet, virtual dsb yang intinya pembeli dan penjual bisa melakukan proses jual beli tanpa harus bertemu dan bertatap muka. Perjanjian jual beli sama seperti jual beli biasa hanya saja yang membedakan adalah melalui telepon genggam.

Jual beli online juga sering disebut dengan sebutan *e-commerce*. *E-commerce* merupakan wadah atau kumpulan teknologi yang dinamis, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan sebagai pemasok atau penjual produk, konsumen sebagai pihak yang mengkonsumsi atau pembeli produk dan komunitas tertentu baik para logistik atau distributor, mereka bertemu secara online melalui transaksi elektronik, baik berupa perdagangan jasa maupun pertukaran informasi, yang dilakukan melalui media elektronik yang disebut *e-commerce*.³¹

Definisi jual-beli online (*e-commerce*) adalah transaksi komersial antara penjual, pembeli, atau pihak lain dalam suatu perjanjian untuk mengirimkan barang, jasa, atau hak dengan menggunakan media elektronik. Dalam transaksi online, hubungan hukum antara penjual dan pembeli diatur melalui perjanjian elektronik.³²

Proses jual-beli online tidak jauh berbeda dengan proses konvensional. Penjual dan pembeli telah menyetujui barang atau jasa yang akan diperjualbelikan dan harganya. Perbedaannya terletak pada media yang digunakan, di mana jual-beli online dilakukan melalui internet sehingga penjual dan pembeli tidak bertemu secara langsung³³

Dalam pasal 1458 B.W (*Burgerlijk Wetboek*) yang berbunyi: “Jual beli dianggap sudah terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah

³¹ Purbo dan Anang Arie Wahyudi, *Op.Cit*.

³² Syafrie Chandra tridimarsetio, S.H. “Ketentuan Perjanjian Transaksi Jual-Beli Secara Online, Bagaimana ya?” <https://heylaw.id/blog/ketentuan-perjanjian-transaksi-jual-beli-secara-online-bagaimana-ya> diakses tanggal 3 januari 2024 pkl. 10.20.

³³ *Ibid*

mereka mencapai sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum dibayar”.³⁴ dalam hal ini kesepakatan jual beli online dianggap telah disepakati ketika seorang mulai membaca deskripsi pada toko dan bersedia membelinya.

Menurut Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), transaksi jual-beli yang dilakukan melalui internet termasuk dalam kategori transaksi elektronik yang menggunakan sistem elektronik internet. Definisi transaksi elektronik dalam Pasal 1 butir 2 UU ITE menyatakan bahwa transaksi elektronik adalah tindakan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, atau media elektronik lainnya.³⁵

Dalam Pasal 1 butir 2 UU ITE, disebutkan bahwa transaksi elektronik adalah tindakan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, atau media elektronik lainnya. Transaksi jual beli secara elektronik adalah salah satu contoh dari ketentuan tersebut. Kontrak elektronik dalam transaksi elektronik diharapkan memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak konvensional. Oleh karena itu, kontrak elektronik juga harus mengikat semua pihak yang terlibat, sesuai dengan Pasal 18 ayat (1) UU ITE yang menyatakan bahwa "transaksi elektronik yang diatur dalam kontrak elektronik mengikat semua pihak yang terlibat."³⁶

³⁴ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

³⁵ Ibid

³⁶ Ibid

Berdasarkan dasar hukum diatas maka jual beli online merupakan inovasi dari perkembangan zaman yang kini kian maju tak ada bedanya dengan jual beli pada umumnya, jual beli online juga memiliki kedudukan hukum yang sama dimata hukum, baik syarat sah atau unsurnya pun sama, yang membedakan tata cara dan medianya saja, maka tindak wanprestasi juga tetap diawasi dalam perjanjian jual beli online. Justru dalam perjanjian jual beli online sangat rawan sekali terjadinya wanprestasi baik kelalaian atau kecurangan dari berbagai pihak karena tidak bertemunya antara penjual dan pembeli.

a Manfaat dan Tujuan Perjanjian Jual Beli Online

Jual beli online tentunya memiliki banyak manfaat sehingga bisa menggantikan gaya hidup cara bertransaksi dari transaksi jual beli konvensional beralih ke jual beli online, berikut beberapa manfaat jual beli online yang sering kita temui pada masyarakat:

(1) Harga yang Lebih Murah dan Banyak Diskon

Jual beli online tentunya sangat berkaitan erat dengan *e-commerce*, dimana suatu wadah aplikasi online yang memberikan tempat kepada penjual dan pembeli agar bisa melakukan transaksi jual beli online dengan mudah, *e-commerce* tentunya memiliki banyak strategi untuk membuat konsumennya tertarik, biasanya dengan memberikan diskon, cuci gudang, promo dan sebagainya, yang tentunya sangat menguntungkan bagi para penjual ataupun pembeli.

(2) Kenyamanan

Kenyamanan yang dapat dirasakan penjual dan pembeli adalah mereka bisa melakukan transaksi tersebut hanya dengan dirumah saja tanpa harus bertatap muka, hal ini sangat membantu apalagi untuk seseorang yang tidak memiliki waktu luang banyak dan sangat sibuk atau orang yang terbiasa melakukan aktivitas *remote.*, selain itu hal ini sangat efisien ketika ada musibah datang seperti wabah virus seperti wabah virus covid-19 dimana semua manusia diwajibkan dirumah saja karena tetap dapat membantu perputaran perekonomian meskipun sedang WFH (*Work From Home*).

(3) Variasi Barang

Jual beli online dampaknya akan sangat bermanfaat bagi penjual yang mau belajar dan mengikuti perkembangan zaman, karena justru mereka bisa memberikan pilihan yang produk yang banyak dan bervariasi seperti berbagai macam jenis, warna, bahkan produk lainnya dan pembeli dapat melihat macam-macam variasi tersebut dengan mudah, karena jika pada jual beli konvensional tidak semua orang mampu dan sanggup untuk melihat semua produk dan variasi barang yang dijual dari sebuah toko, sedangkan dalam toko online pembeli bisa melihat seluruh produk hanya dengan scroll aplikasi *e-commerce*.

(4) Terhindar dari Taktik Perangkap

Biasanya jika kita membeli secara *offline*, apalagi ditempat pembelian yang tidak memiliki harga tetap contohnya pasar, harga akan sangat mudah dinaik dan turunkan, sehingga kita tidak mengetahui secara pasti berapakah harga asli pasaran dan barang tersebut, maka kita sering kali tertipu dengan penjual yang memberikan harga tinggi ketika kita saat berbelanja offline, serta jika kita belanja *offline* ada ongkos dan harga sewa ruko yang harus penjual keluarkan hal itu pula yang membuat harga produk tersebut bisa lebih mahal dari pada harga barang di *e-commerce*.

(5) Privasi Terjaga

Jika kita membeli barang secara *offline* penjual bisa mengetahui wajah, ukuran dan diri kita karena bertemu langsung sedangkan jika kita berbelanja melalui toko *online*, meskipun penjual bisa mengetahui nama dan alamat kita, penjual tidak mengetahui betul kita siapa dan dimana, tetapi perlu diingat bahwa nama, alamat itu bisa di manipulasi seperti misal menggunakan alamat teman atau saudara kita, sehingga data privasi kita bisa lebih terjaga. Begitu juga untuk para penjual, karena penjual tidak harus menunjukkan wajahnya sehingga privasi penjualpun akan terjaga.³⁷

b Tujuan Jual Beli Online

³⁷ Vina Sofyana, 18 Januari 2022, "Manfaat Melakukan Transaksi Jual Beli secara Online", *Kompasiana*. Hlm. 1.

Tujuan umum dari jual beli *online* tentunya untuk mempermudah para pembeli dalam melakukan transaksi jual beli serta membantu memperluas jangkauan penjualan para penjual, berikut tujuan secara rinci dari jual beli online:

- a. Efisiensi waktu dan energi sehingga tidak perlu membuang waktu serta energi terlalu banyak;
- b. Banyak promo menarik yang disediakan oleh *e-commerce* seperti contohnya promo setiap tanggal kembar 1.1, 2.2, 3.3 dsb. Promo tersebut biasanya strategi yang dilakukan oleh para *e-commerce* atau *start up* baru untuk menaikkan nama perusahaan dan langkah awal agar menarik kustomer, yang biasa disebut dengan istilah “bakar uang” maka ini seharusnya bisa dijadikan kesempatan yang bagus baik untuk para penjual ataupun pembeli.
- c. Banyak Gratis ongkos kirim sehingga tidak perlu mengeluarkan biaya ongkos, bensin dan sebagainya meskipun gantinya dengan cara membayar ongkos kirim, namun tidak saja di *e-commerce* ada banyak sekali cara untuk mendapatkan *voucher* gratis ongkir.
- d. Banyaknya variasi produk dari berbagai macam brand mulai dari harga yang termurah hingga termahal serta macam -macam tempat produksi barang tersebut, sehingga kita bisa memilih dari mana asal kota produk yang ingin kita beli.

- e. Kita bisa melihat ulasan penilaian produk yang kita inginkan dari orang terpercaya contohnya orang yang sudah pernah membeli produk tersebut

Ada tawaran cicilan 0% dan paylater yang bisa digunakan sehingga mempermudah sistem kredit.

c. Kelebihan dan Kekurangan Perjanjian Jual Beli Online

Kelebihan dan kekurangan jual beli online setiap perubahan baru yang memiliki dan membawa banyak manfaat tentunya pasti juga memiliki kekurangan, berikut beberapa kelebihan dan kekurangan dalam berjual beli online diantaranya:

Kelebihan:

- a. Sangat praktis dan Efisien baik bagi para pembeli atau penjual
- b. Banyak pilihan produk yang bervariasi
- c. Banyak promo dan diskon
- d. Sangat cocok untuk orang yang tidak memiliki banyak waktu dan tenaga
- e. Tidak mengeluarkan biaya tambahan untuk ongkos dan tenaga
- f. Pembayaran jauh lebih mudah dan ada pilihan paylater dan kredit

Kekurangan:

- a. Sangat rawan penipuan;
- b. Barang yang datang tidak sesuai;

- c. Cenderung lebih konsumtif karena hanya dengan dirumah saja, tidak perlu membuang energi dan selalu melihat banyakk pilihan varian produk;
- d. Mengganggu keuangan dan membuat para pembeli menjadi lebih implusif;
- e. Banyak biaya tambahan untuk biaya pengiriman, kemasan dan keamanan;
- f. Pengiriman barang lama, meskipun cara pembelian tidak perlu membuat energi dan ongkos transport, pengiriman barang juga membutuhkan waktu yang lumayan lama³⁸

2. Hak- Hak Penjual dan Pembeli dalam Perjanjian Jual Beli *Online*

Sama halnya dengan jual beli konvensional, jual beli *online* juga memiliki kedudukan yang sama dalam mata hukum, berikut pasal-pasal yang mengatur perlindungan hak konsumen dalam jual beli online:

- 1) Pasal 8 ayat (1) Perlindungan Konsumen berisi larangan pelaku usaha yang menjual barang/jasa yang tidak sesuai dengan iklan dan promosi yang di berikan, hal ini sesuai dengan cara kerja perjanjian jual beli online yang dilakukan untuk melihat kondisi barang hanya dengan melihat iklan yang berisi foto dan deskripsi sebuah produk.

³⁸ Dani Setyanto, “ Kelebihan dan Kekurangan Belanja Online yang Harus Diketahui” <https://faktualnews.co/2022/01/28/kelebihan-dan-kekurangan-belanja-online-yang-harus-diketahui/301827/> diakses pada tanggal 13 Januari 2024 pkl 15.20.

- 2) Pasal 4 huruf H UU Perlindungan Konsumen, konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian pada saat melakukan perjanjian jual beli.
- 3) Pasal 62 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen, yaitu hukuman pidana penjara paling lama 5 tahun atau denda paling banyak Rp.2.000.000.000 (Dua Miliar Rupiah) bagi pelaku yang sengaja melanggar larangan aturan dan melakukan wanprestasi dalam jual beli online.

Selanjutnya hak hak penjual dan pembeli sama seperti perjanjian jual beli konvensional pada umumnya yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:

Hak Penjual:

Pada Pasal 6 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999, hak pelaku usaha adalah:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan.

- e. Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.

Hak Pembeli:

Pada Pasal 4 Undang Undang No 8 Tahun 1999, hak konsumen adalah ;

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa
 - b. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
 - c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
 - d. Hak untuk di dengar pendapat dan keluhanya atas barang atau jasa yang digunakan
 - e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen.³⁹
3. Perjanjian Jual Beli Online Menurut Perspektif Islam
 - a. Pengertian Jual Beli Online Menurut Islam

Jual beli dalam islam sangatlah dianjurkan yang penting atas dasar suka sama suka sesuai dengan firman Allah dalam surat An-Nisa ayat 29:

³⁹ Gumilar, *Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Jual Beli*, <http://gumilar69.glogspot.co.id>, Diakses tanggal 21 Januari 2024 pkl. 20.22.

وَلَا مِّنْكُمْ تَرَاضٍ عَن تِجَارَةٍ تَكُونُ أَن إِلَّا بِالْبَاطِلِ بَيْنَكُمْ أَمْوَالِكُمْ تَأْكُلُوا لَا أَمْنُوا الَّذِينَ أَيُّهَا
رَحِيمًا بِكُمْ كَانَ اللَّهُ إِنَّ أَنْفُسَكُمْ اتَّقُوا

yâ ayyuhalladzîna âmanû lâ ta'kulû amwâlakum bainakum bil-bâthili
illâ an takûna tijâratan ‘an tarâdlim mingkum, wa lâ taqtulû
anfusakum, innallâha kâna bikum rahîmâ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.

Jual beli menurut fiqh disebut dengan *al-bai'* yang berarti menjual, mengganti, dan menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain. Menurut Syekh Muhammad ibn Qâsim al-Ghazzi dalam bukunya Al-Ghazzi “Menurut syara, pengertian jual beli yang paling tepat ialah memiliki sesuatu harta (uang) dengan mengganti sesuatu atas dasar izin syara, sekedar memiliki manfaatnya saja yang diperbolehkan syara untuk

selamanya yang demikian itu harus dengan melalui pembayaran yang berupa uang”⁴⁰

b. Rukun Jual Beli dalam Perspektif Islam

Dalam islam rukun merupakan hal yang memang harus dilakukan, jika tidak dilakukan maka rukun jual beli tandanya tidak terpenuhi dan jual beli dianggap tidak sah, rukun jual beli diantaranya:

- 1) Harus ada penjual dan pembeli;
- 2) Harus ada barang yang akan dijual;
- 3) Harus ada nilai tukar yang dapat menggantikan barang;
- 4) Harus ada ijab kabul atau ucapan serah terima antara penjual dan pembeli.

c. Syarat sah jual beli Menurut islam

Selain rukun jual beli yang harus dipatuhi, didalam islam juga memiliki syarat jual beli yaitu:

- 1) Penjual dan pembeli harus baligh atau dewasa, berakal, dan tidak boros;
- 2) Jual beli dilakukan atas kehendak sendiri dan tanpa paksaan;
- 3) Barang yang dijual harus ada transaksi serta jelas dan dapat dilihat oleh kedua belah pihak;
- 4) Barang yang dijual harus bermanfaat;

⁴⁰ Al-Ghazzi, Muhammad ibn Qasim, t.th “*Fath al Qarib al-Mujib*”, Indonesia

- 5) Barang yang dijual tidak kotor;
- 6) Barang yang dijual adalah milik pedagangnya.⁴¹

Jual beli online Menurut islam sering disebut sebagai As-Salam yang berarti menyegerakan dan mendahukan uang pembayaran (Modal), Menurut Bahasa salam adalah pembayaran dimuka dan penyerahan barang dikemudian hari, menurut ahli hukum islam “akad jual beli atas sesuatu yang disebutkan kriterianya dalam akad dan yang dijanjikan akan diarahkan pada saat transaksi itu”⁴²

Ibnu Khal menyatakan bahwa manusia, sebagai makhluk sosial dan beradab, secara dasar membutuhkan interaksi sosial yang melibatkan transaksi muamalah dan pertukaran barang serta jasa. Ini menuntut adanya prinsip-prinsip yuridis samawi yang mengatur semuanya sesuai dengan ketentuan Ilahi, untuk menciptakan harmoni dan keadilan sosial. Prinsip-prinsip syariah dalam muamalah dan kontrak dapat digunakan untuk mengevaluasi setiap transaksi, termasuk dalam era modern, demi kebaikan semua pihak.⁴³

Salah satu prinsip yang mutlak untuk keabsahan sebuah perjanjian adalah kesepakatan atau persetujuan dari semua pihak yang terlibat. Jika prinsip ini terganggu, maka akad tersebut menjadi batal. Para ulama fiqih telah membahas secara rinci faktor-faktor yang dapat

⁴¹ OBC.ID “Jual Beli dalam Islam: Pengertian, Hukum, Syarat, & Macamnya”
<https://www.ocbc.id/id/article/2023/10/27/jual-beli-dalam-islam> diakses tanggal 10 Januari 2024
pkl 19.50.

⁴² Saleh Al-Fauzan, 2006, Fiqih Sehari-hari, Gema Insani Press, 2006 hlm. 406.

⁴³ Ahliwan Ardhinata & Sunan Fanani, *Loc.Cit.* hlm. 51.

merusak kondisi kesepakatan antar pihak. Secara umum, pentingnya adanya kesepakatan dan kepuasan bersama antara kedua belah pihak dalam sebuah akad sangatlah dijelaskan.⁴⁴

Sehingga dapat disimpulkan bahwa jual beli online sah menurut islam dan boleh-boleh saja dilakukan, karena kita sebagai umat muslim tidak boleh menutup mata untuk tidak mau mengikuti era perkembangan zaman serta menutup diri dari dunia, dan jual beli online juga hampir mirip dengan jual beli yang hanya membedakan yaitu kontraknya, kontrak dalam jual beli konvensional adalah ketika para penjual dan pembeli melakukan tawar-menawar sedangkan dalam perjanjian jual beli online dilakukan ketika penjual membuat syarat dan ketentuan serta deskriptif produk dan pembeli ketika membaca syarat dan ketentuan tersebut.

C. Tinjauan Umum Penyelesaian Sengketa

1. Pengertian penyelesaian Sengketa

Penyelesaian masalah atau pemecahan masalah adalah upaya untuk mencari penjelasan dan solusi dari setiap situasi yang dihadapi. Proses penyelesaian masalah melibatkan pemilihan di antara beberapa alternatif atau opsi yang dianggap benar atau mendekati kebenaran untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

⁴⁴ Ibid, hlm. 52.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, sengketa adalah konflik yang menimbulkan perbedaan pendapat, pertikaian, atau perselisihan. Sengketa dapat muncul di berbagai tingkatan dan melibatkan berbagai pihak, baik individu, kelompok, perusahaan, negara, dan sebagainya. Sengketa dapat bersifat publik atau keperdataan, serta terjadi dalam skala lokal, nasional, atau internasional.

Penyelesaian sengketa melalui mediasi, misalnya, diatur secara khusus dalam Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia (PERMA) No. 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, yang memberikan pedoman yang jelas bahwa “Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator” (Pasal 1 Angka 7).³

2. Penyelesaian Sengketa melalui Litigasi

Proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan, dikenal dengan istilah "litigasi," merupakan penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui proses peradilan di mana wewenang untuk mengatur dan memutuskannya berada di tangan hakim

3. Penyelesaian Sengketa melalui Non-Litigasi

Di sisi lain, penyelesaian sengketa non-litigasi melibatkan penggunaan penyelesaian sengketa alternatif atau Alternative Dispute Resolution (ADR). Dalam perspektif Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, ADR adalah suatu sistem penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dilakukan berdasarkan

kesepakatan para pihak, dengan menghindari penyelesaian sengketa melalui litigasi di pengadilan.

Penyelesaian sengketa melalui non litigasi

- a. arbitrase
 - b. negosiasi
 - c. mediasi
 - d. konsiliasi
 - e. penilaian ahli
 - f. pencarian fakta
4. Penyelesaian sengketa dalam jual beli online
- a. berkomunikasi bersama antara penjual dan pembeli
 - b. melakukan negosiasi baik berupa penukaran barang, pengembalian pesanan atau penukaran barang
 - c. memberikan penilaian jelek kepada rating toko online
 - d. mengadu kepada customer service
 - e. melakukan somasi dan gugatan.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Faktor-faktor penyebab terjadinya wanprestasi dalam jual beli online.

Belanja online telah menjadi fenomena budaya yang sangat populer saat ini, yang berkembang sejalan dengan kemajuan teknologi komunikasi dan media baru. Aktivitas belanja yang semakin meningkat telah menyebabkan belanja online menjadi salah satu aspek budaya yang muncul seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi komunikasi dan media baru. Peningkatan aktivitas belanja online dalam masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh kemajuan teknologi informasi, tetapi juga oleh adanya media-media baru yang lahir berkat perkembangan teknologi informasi.⁴⁵

Menurut pendapat Prof. Subekti dalam bukunya Hukum Perjanjian, wanprestasi (kelalaian/kealpaan) seorang debitur dapat berupa⁴⁶:

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya.
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan.
- c. Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat.
- d. Melakukan sesuatu yang Menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya

⁴⁵ Hasansazali & Fakhurrozi, 2020, Belanja Online dan Jebakan Budaya Hidup Digital pada Masyarakat Milenial, Vol. 6 hlm. 86

⁴⁶ Prof subekti

Atas dasar wanprestasi tersebut, seorang pembeli dapat mengajukan pembatalan perjanjian jual beli yang dilakukannya secara online. Menurut Nieuwenhuis mengemukakan 4 syarat, yaitu⁴⁷:

- a Keadaan istimewa (*bijzondere omstandigheden*);
- b Suatu hal yang nyata (*kenbaarheid*);
- c Penyalahgunaan (*misbruik*);
- d Hubungan kausal (*causaal verband*).

Pada awalnya, dalam kegiatan belanja secara manual, interaksi yang terjadi adalah interaksi antar manusia. Sedangkan pada kegiatan belanja secara online, interaksi yang terjadi adalah interaksi antara manusia dengan teknologi, sehingga mendorong lahirnya berbagai aplikasi belanja online⁴⁸. Setiap munculnya inovasi baru dari sebuah kecanggihan teknologi pastinya memiliki kekurangan tertentu, hal yang paling sering dirasakan adalah ketika sebuah aktivitas hukum yang biasa berjalan secara konvensional lalu dijadikan dalam aktivitas secara *online*, pastinya memunculkan faktor-faktor kerugian materiil baik secara hukum maupun non hukum, dalam penelitian ini kasus yang sering terjadi dalam jual beli adalah kerugian wanprestasi, maka faktor-faktor wanprestasi dalam jual beli *online* tersebut di golongan menjadi 4 golongan diantaranya:

1. Ditinjau dari ketentuan dan syarat

⁴⁷ niewehuis

⁴⁸Rani Apsari Utamanyu dan Rini Darmastuti, 2022, Budaya Belanja Online Generasi Z dan Generasi Milenial di Jawa Tengah (Studi Kasus Produk Kecantikan di Online Shop Beauty By Asame, Jurnal Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Satya Wacana, vol 12 hlm.56

Regulasi adalah dimana peraturan yang diatur dan dibuat dari pihak yang memiliki kewenangan, dalam hal ini yaitu peraturan yang diatur oleh pihak *e-commerce*, terkadang ada banyak peraturan dari *e-commerce* yang dapat merugikan baik untuk penjual ataupun pembeli. *e-commerce* memiliki dua regulasi yaitu regulasi tetap seperti yang ada dalam s&k atau syarat dan ketentuan, regulasi tetap karena berisi peraturan berdasarkan hukum dan Undang-Undang serta kebijakan tertentu dalam sebuah platform yang mana peraturan tersebut pastinya mengatur untuk seseorang bisa menggunakan platform tersebut dengan baik secara general, contoh syarat dan ketentuan *e-commerce* seperti gambar dibawah ini:



Gambar.1

Syarat dan ketentuan biasanya diberikan oleh pihak *e-commerce* bagi pengguna baru sebagai kontrak *online* untuk menyetujui perjanjian-perjanjian yang harus pengguna *platform* tersebut lakukan, biasanya di paling bawah nanti akan ada kolom setuju, pada saat pengguna *e-commerce* baik penjual atau pembeli menyetujui syarat & ketentuan pada

regulasi maka disitulah terjadi kontrak hukum antara pemakai platform dan pengguna platform, maka jika nantinya ada kerugian baik dialami platform atau pengguna bisa melihat berdasarkan peraturan yang terdapat dalam syarat & ketentuan.

Selain peraturan regulasi tetap ada juga regulasi e-commerce yang diberikan berubah-ubah sesuai dengan keadaan tertentu dan tidak bisa ditetapkan untuk selamanya, dalam peraturan regulasi tak menetap inilah sering sekali terjadinya *miss communication* baik antara platform dengan penjual dan penjual ke pembeli diantaranya:

a Besaran persenan pembagian komisi, hal ini sering terjadi dimana suatu e-commerce melakukan perubahan, biasanya pada saat platform tersebut sedang naik daun, selain besaran komisi ada juga dan biaya-biaya administrasi lain yang sering tiba-tiba naik dan merugikan sang penjual, karenanya penjual biasanya menaikkan harga barang tanpa memikirkan harga pasaran, hal ini juga salah satu faktor terjadinya wanprestasi antara penjual dan pihak e-commerce.

b Sistem platform e-commerce sering berubah dan dapat menimbulkan kerugian bagi beberapa pihak. Salah satu contohnya adalah masalah yang sering muncul dalam e-commerce melalui fitur *Cash on Delivery* (COD), seperti ketidak sesuaian antara barang yang dijanjikan dengan barang yang diterima oleh pembeli, seperti barang cacat, robek, atau tidak sesuai dengan ukuran yang diharapkan. Selain

itu, terdapat juga ketidaksesuaian antara barang yang ditawarkan dalam deskripsi dengan kondisi aslinya. Tidak hanya pembeli yang menjadi korban dari ketidakjujuran penjual dalam transaksi *e-commerce*. Penjual juga dapat menjadi korban dari kelalaian pembeli dalam melakukan transaksi melalui fitur Cash On Delivery (COD) dalam aplikasi *Marketplace*. Banyak kasus di mana pembeli membatalkan pesanan ketika kurir mengantarkan barang ke alamat tujuan, yang menyebabkan kerugian bagi penjual. Dalam situasi ini, baik penjual maupun pembeli berpotensi untuk melakukan wanprestasi atau ingkar janji.⁴⁹

Sistem pembayaran COD merupakan pembayaran yang sangat banyak peminatnya karena memudahkan pembeli dalam melakukan pembayaran namun sangat tinggi juga tingkat terjadinya wanprestasi, untuk mengurangi terjadinya wanprestasi dalam jual beli online adalah menggunakan metode pembayaran lain. Dalam jual beli online terdapat 2 jenis sistem pembayaran, yaitu sistem pembayaran tunai dan non-tunai. Untuk non-tunai terdapat beberapa metode online payment aman dan nyaman yang umum digunakan di Indonesia, diantaranya adalah sebagai berikut:

- (1) Transfer bank, transfer bank merupakan metode lama yang masih diminati oleh kebanyakan orang, bukan tanpa alasan karena transfer bank merupakan cara yang paling efektif, aman dan mudah

⁴⁹ Novinda Tri Siswandari, 2017, *Wanprestasi Dalam Kontrak Pre Order Melalui Layanan Internet*, Tesis Hukum Bisnis Universitas Islam Indonesia

untuk dilakukan meskipun dirumah saja, namun kekurangan dari pembayaran transfer bank adalah membutuhkan biaya tambahan untuk administrasi.

(2) *E-wallet*, *e-wallet* atau dompet digital merupakan hal yang tidak asing bagi para pelaku bisnis jual beli online, karena seperti namanya, *e-wallet* merupakan doompet yang bisa digunakan dalam medi digital, kekurangannya masing jarang yang menerima merchant dengan dompet digital atau *e-wallet*.

(3) Kartu kredit, kartu kredit merupakan opsi yang sering digunakan bagi orang yang sudah memiliki pendapatan tetap, karena mengingat bagaimana cara kartu kredit bekerja, dan sangat diuntungkan karena banyak sekali toko online maupun offline yang menggunakan metode pembayaran kartu kredit ini, namun kekurangannya adalah bisa membuat seseorang ketagiahn berhutang dan banyak biasa tambahan, serta memiliki bunga tahunan.

(4) Rekening bersama atau rekber, rekber dinilai sebagai metode yang paling aman bagi kedua belah pihak baik penjual ataupun pembeli, karena cara kerjanya yang melibatkan pihak ketiga yang bertugas menahan dana transaksi hingga kegiatan jual beli selesai, kekurangannya proses transaksi jadi lebih lama dilakukan.

(5) *Paypal*, bagi pemakai jual beli antar negara sangat diuntungkan dan dimudahkan menggunakan metode pembayaran paypal, karena

paypal memang dibuat untuk penjualan skala global, platform *paypal* terhubung ke rekening giro atau kartu kredit pembeli, selain memiliki lingkup yang besar *paypal* memiliki sistem keamanan yang baik, kekurangannya *paypal* rawan peretas, akses terbatas dan *paypal* tidak bisa digunakan pada semua negara dan *e-commerce*.

(6) Kredit tanpa kartu, kredit tanpa kartu ini sedang sangat ramai sekali kini digunakan oleh berbagai macam *start up* di Indonesia yang disebut dengan nama *paylater*. Sesuai namanya *paylater* merupakan pembayaran yang digunakan beli sekarang bayar nanti, *paypal* sangat membantu bagi orang yang belum memiliki kartu kredit namun ingin melakukan sistem kredit, namun kekurangan dari *paylater* ini banyak sekali karena ada banyak kasus yang lahir dari metode ini, biasanya permasalahannya muncul dari orang yang melakukan *paylater* bukan merupakan seseorang yang memiliki keuangan yang cukup dan berani mengambil resiko untuk membeli sebuah barang dan tidak mau bertanggung jawab lalu lari dari tanggung jawab itu dengan cara menghapus akun *shopee*, mengganti nomor hingga menghilang dari keluarga terdekat.

(7) Ritel tunai, ritel tunai merupakan istilah yang digunakan apabila seseorang ingin melakukan pembayaran secara tunai lalu membayarnya kepada toko ritel seperti *indomart*, *alfamart* dan sebagainya, kekurangannya resiko akun ter hack dan ada jumlah minimal belanja.

- (8) *Direct Debit*, *direct debit* biasanya bisa digunakan apabila *e-commerce* bekerja sama dengan sebuah bank maka dapat langsung memotong saldo yang terdapat dalam debit kita.
- (9) *Qr code*, belakangan ini *qr code* semakin ramai oengguna bahkan toko offline pun kini menyediakan fitur *qr code*, karena sangat memudahkan baik bagi penjual ataupun pembeli, namun kekurangannya ada banyak sekali kecurangan yang hadir dari metode *qr code* ini diantaranya, pembeli yang berbohong sedang membayar padahal hanya memberikan bukti *screenshot* bodong kepada penjual.
- (10) *Mobile banking*, ini adalah cara yang paling sering digunakan karena mudah dan hampir semua kalangan pasti bisa, hanya perlu men transfer lalu pembayaran selesai.
- (11) *Virtual Account* atau nomor kode unik untuk mengidentifikasi pembayaran dari pelanggan, metode ini sangat minim penipuan namun hanya bisa digunakan dalam 24 jam dan proses *refund* yang cukup lama.⁵⁰

2. Ditinjau dari platform

⁵⁰ Nuril Hidayah, 13 september 2023, 12 Jenis Metode Pembayaran Online Paling Diminati, mekari, <https://mekari.com/blog/jenis-metode-pembayaran-online/>

Berbeda dengan regulasi tak menetap, faktor faktor terjadinya wanprestasi dari platform adalah kebijakan platform yang dilakukan secara mendadak tanpa adanya informasi dan hal itu tidak tercantum dalam peraturan general pada syarat & ketentuan, berikut beberapa contohnya:

- a Kehilangan barang oleh jasa kirim, dimana penjual dan pembeli sudah melakukan prestasinya dengan baik, pembeli telah membayar produk, penjual telah mengirim produk namun produk tersebut tidak sampai-sampai kepada pembeli sampai masa garansi pengiriman habis, namun platform e-commerce tidak memberikan nomor jasa kirim yang dibisa dihubungi untuk mempertanggung jawabkan barang tersebut.
- b Tidak adanya fitur pembatalan dan retur barang, sering sekali platform memberikan fitur tanpa pilihan yang mengakibatkan terjadinya kerugian antara penjual dan pembeli, contoh seorang pembeli membeli 5 produk yang berbeda-beda kepada penjual, namun penjual ternyata kehabisan stok, tetapi platform tidak bisa memberikan fitur pembatalan satu produk saja, sehingga bagi penjual yang curang, maka akan mengambil kesempatan ini untuk melakukan kecurangan untuk memberikan barang yang lain (tidak sesuai pesanan) atau tidak memberikannya, namun bagi penjual yang baik biasanya akan menawarkan terlebih dahulu kepada pembeli apakah akan diganti barang lain atau akan dikembalikan uangnya.
- c Tidak adanya jaminan untuk pembeli

Jika penjual atau pembeli tidak setuju dengan penawaran yang diajukan, keduanya dapat membuat penawaran baru yang dianggap dapat dipenuhi atau sesuai dengan keinginan mereka. Proses tawar-menawar ini akan berlanjut sampai kedua belah pihak mencapai kesepakatan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dan dilaksanakan. Meskipun perjanjian dilakukan tanpa pertemuan langsung antara penjual dan pembeli, hal ini tidak menutup kemungkinan bagi keduanya untuk mencapai kesepakatan. Namun, ini juga menjadi kelemahan dalam perjanjian online karena tidak ada jaminan bahwa barang yang dibeli akan sesuai dengan harapan pembeli. Berdasarkan banyaknya pengalaman terjadinya wanprestasi pada salah satu e-commerce maka sangat penting memilih e-commerce yang dapat dipercaya dan memiliki jumlah pengguna yang banyak, berikut adalah daftar e-commerce di Indonesia yang paling sering digunakan:

(1) Shopee

Shopee diluncurkan tahun 2015, Shopee merupakan sebuah platform yang disesuaikan untuk tiap wilayah dan menyediakan pengalaman berbelanja online yang mudah, aman, dan cepat bagi pelanggan melalui dukungan pembayaran dan logistik yang kuat.

Shopee belakangan ini menjadi *e-commerce* platform yang sangat ramai digunakan dengan berbagai kalangan didalamnya, hal ini disebabkan terusnya inovasi yang diberikan oleh shopee sendiri dalam membangun fitur dan branding yang kuat.

(2) Tokopedia

Pada 17 Agustus 2009, mereka meluncurkan Tokopedia dengan misi pemerataan ekonomi secara digital. Tokopedia merupakan platform *e-commerce* yang dibuat oleh anak bangsa dan didalamnya merupakan rata-rata penjual barang local namun sangat disayangkan cenderung penggunaanya adalah laki-laki karena barang-barang yang dijual pun kebanyakan alat elektronik.

(3) Lazada

Lazada yang didirikan sejak 27 Maret 2012 hingga saat ini sudah berkembang pesat. Sama dengan shopee Lazada terus berinovasi dan berkembang mengikuti keinginan pasar sehingga dia bisa bertahan di era gempua banyaknya start up yang bangkrut dan tutup.

(4) Zalora

ZALORA adalah bagian dari Global Fashion Group, grup fashion Asia's Online Fashion Destination terkemuka di dunia. Didirikan pada tahun 2011 dan didedikasikan untuk membuat perusahaan fashion online di negara berkembang. Sampai saat ini, Global Fashion Group beroperasi di 27 negara.

(5) Blibli

Saat didirikan pada 2011, Blibli dikenal sebagai salah satu mal online terbesar di Indonesia dengan komitmen memberikan pengalaman berbelanja yang aman dan nyaman.

(6) OLX

Sebelum terkenal sebagai OLX, Olx memiliki nama yaitu Tokobagus, Olx sendiri terbentuk karena terinspirasi dari amazon.com, situs jual beli luar negeri yang bisa menjual antar internasional.

(7) Tiktokshop

Pada 17 April 2021 aplikasi Tiktok shop lahir di Indonesia, tiktokshop merupakan inovasi besar-besaran dari aplikasi tiktok out sendiri, tiktokshop merupakan fitur baru yang membuat pengguna tiktok menjadi lebih mudah untuk melihat rekomendasi dari affliator sekaligus langsung berbelanja dalam satu aplikasi saja, pada akhir tahun 2023 tiktokshop sempat ramai didemo karena membuat beberapa aplikasi lain menjadi sepi namun tiktokshop memberikan solusi yang tepat untuk bekerja sama dengan Tokopedia dalam menjualkan produknya namun masih dalam satu aplikasi yang sama yaitu tiktokshop.⁵¹

3. Ditinjau dari penegakan hukum

Kurangnya penegakan hukum menyebabkan penegakan hukum terhadap transaksi jual beli online kurang tegas dan jelas, sering kali menyebabkan terjadinya wanprestasi. Kendala dalam penegakan

⁵¹ Nazma Fitria,2024, *10 Jenis Contoh E commerce Di Indonesia, Yuk, Intip Daftarnya!*, everpro, Hlm 1

hukum, termasuk dalam penerapan dan pencarian bukti digital yang sulit, serta keterbatasan sarana dan prasarana aparat penegak hukum, menyebabkan kesulitan dalam memperoleh bukti tersebut. Secara keseluruhan, penyidik kepolisian masih kurang dalam jumlah dan kualitasnya. Dasar hukum dilakukannya transaksi jual beli online adalah diatur oleh undang-undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan Elektronik, yang mengatur berbagai aspek perdagangan elektronik, termasuk jual beli online. Sering menjadi pertanyaan bagi segelintir orang apakah keabsahan jual beli online bisa dinilai relevan dimata hukum? Dan jawabannya dimata hukum jual beli online sama dengan jual beli konvensional. Indonesia sendiri sudah membuat Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). UU ITE di khususkan untuk segala perbuatan hukum yang dilakukan secara digital namun UU ITE di Indonesia tidak secara khusus mengatur tentang jual beli online. UU ITE lebih berfokus pada pengaturan transaksi elektronik secara umum, termasuk aspek-aspek seperti keamanan data elektronik, perlindungan konsumen online, dan ketentuan pidana terkait dengan penyalahgunaan teknologi informasi.

Namun demikian, beberapa pasal dalam UU ITE dapat berpotensi relevan dalam konteks jual beli online, terutama terkait dengan aspek-aspek seperti penipuan online, pencurian identitas, atau pelanggaran hak cipta dalam transaksi elektronik. Misalnya, Pasal 28 UU ITE mengatur tentang larangan untuk menyebarkan informasi atau

dokumen yang menyesatkan, sedangkan Pasal 30 mengatur tentang pencurian identitas.

Meskipun UU ITE memberikan kerangka kerja yang lebih luas untuk aktivitas online, regulasi yang lebih spesifik tentang jual beli online umumnya diatur oleh undang-undang lain diantaranya undang-undang yang mengatur perjanjian jual beli secara konvensional. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, yang memberikan pedoman teknis lebih lanjut terkait perdagangan elektronik di Indonesia. Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Uang Elektronik, yang mengatur sistem pembayaran elektronik, termasuk transaksi jual beli online. Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Penyelenggaraan Uang Elektronik dengan Skema Prabayar, yang juga berkaitan dengan sistem pembayaran elektronik dalam konteks jual beli online. Mengingat bahwa asas dalam jual beli online hampir sama dengan jual beli konvensional tentunya jual beli online juga memiliki peraturan kedudukan hak yang sama untuk konsumennya, hal berikut diatur dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

4. Ditinjau dari para pihak

Kecurangan wanprestasi yang dilakukan dalam aktivitas jual beli online yang memiliki skala tertinggi adalah oleh para pihak. Tidak dapat dipenuhinya kewajiban dalam perjanjian dapat disebabkan oleh dua kemungkinan sebagai berikut:⁵²

1. Karena kesalahan debitur (baik karena kesengajaan maupun kelalaian)
2. Karena keadaan memaksa (force major)

Maraknya jual beli online mengakibatkan banyaknya peluang penipuan dan meningkatnya tingkat kriminalitas yang dilakukan seseorang dalam jual beli online, karena faktor saling tidak bertemunya antara penjual dan pembeli dan mudahnya penipuan informasi data diri mengakibatkan dengan mudah seseorang melakukan wanprestasi. Pada penelitian kali ini penulis membuat survey menggunakan google form untuk mencari tau apa saja faktor kegagalan jual beli pada aplikasi online atau wanprestasi yang sering dialami oleh mahasiswa Universitas Islam Sultan Agung. Pada kuesioner tersebut menghasilkan jawaban dengan total 67% Perempuan dan 33% laki-laki, yang 96% berperan sebagai pembeli dan sisanya sebagai penjual. Dan masing-masing cenderung menggunakan aplikasi jual beli online shopee, tiktokshop, tokopedia, Lazada, Zalora dan facebook. Tentunya dalam kaca mata sosiologis,

⁵² Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung 1982, Hlm.20

ada banyak sudut pandang, maka dari itu akan terbagi menjadi dua sudut pandang pembeli dan penjual yaitu:

Pihak pembeli:

1. Rendahnya literasi calon pembeli

Banyaknya calon pembeli yang merasa sudah memahami dan mengetahui terkait informasi barang atau penjual yang dipilih, namun sebenarnya pembeli belum sepenuhnya mengerti dan memahami. Rendahnya literasi calon pembeli tidak terlepas dari kurangnya peran pemerintah dalam mengedukasikan prosedural dalam melakukan jual beli secara online. Sebagai contoh seorang pembeli yang membeli suatu barang tanpa membaca dan melihat dengan baik kata deskripsi suatu toko online namun setelah barang itu sampai, barangnya sudah sesuai dengan deskripsi hanya saja ini mutlak kelalaian dari pembeli dan penjual tidak bisa disalahkan.

2. Lemahnya kedudukan pembeli

Pembeli yang enggan melakukan laporan maupun menuntut penjual yang tidak melaksanakan apa yang telah diperjanjikan membuat kedudukan pembeli semakin lemah. Hal tersebut menjadi kesempatan para penjual untuk terus melakukan tindakan tersebut serta mendapatkan keuntungan. Tidak bertemunya para pihak dalam transaksi jual beli online tentu memiliki tujuan agar memudahkannya

melakukan jual beli itu sendiri untuk menghemat tenaga dan waktu, maka tak heran ketika wanprestasi dalam jual beli online banyak pembeli yang tidak mau ambil pusing. Namun tergantung dari nilai harga yang menjadi wanprestasi tersebut, jika barang tersebut memiliki nilai yang tinggi biasanya sangat diupayakan untuk menemukan penyelesaian wanprestasi, namun jika nilai barang tersebut tidak terlalu tinggi akan sebaliknya, karena mengingat bahwa tujuan jual beli online untuk membuat praktis para pembeli.

3. Tingginya ekspektasi pembeli

Tingginya ekspektasi dan harapan dari pembeli terkadang yang mengakibatkan wanprestasi itu sendiri. Pembeli yang tergiur dengan harga murah tanpa melihat kondisi dan kelayakan suatu barang, mengakibatkan kekecewaan dari pembeli dan berujung menyalahkan penjual sehingga menimbulkan wanprestasi.

Pihak Penjual:

1. Kurangnya pengetahuan mengenai teknologi

Kecanggihan teknologi yang terus berinovasi membuat banyak kalangan yang kurang *up to date* membuatnya ketinggalan dalam memahami banyak fitur-fitur baru dalam aplikasi e-commerce. Biasanya bagi penjual yang sudah berumur atau biasa disebut generasi baby bomber (yang lahir diantara tahun 1946 sampai 1964) dan

generasi x (yang lahir diantara tahun 1965 sampai 1995), akan sering sekali memiliki ketertinggalan dalam kemajuan zaman, dikarenakan perbedaan zaman dan mereka bisa dikategorikan berumur, maka rentan sekali mendapatkan penipuan wanprestasi saat ingin mencoba berjualan pada aplikasi online.

2. Tidak tegas saat menemui pembeli yang salah

Terkadang ketidak tegasan sifat seseorang membuat seseorang itu sendiri lalai dan mengalami kerugian, ada kalanya pembeli sebagai raja namun bisa dilihat berdasarkan kategori bagaimana pembeli itu menghargai penjual, pada kasus jual beli online dikarenakan tidak bertemunya penjual dan pembeli kadang kala pembeli melakukan aksi kecurangan seperti memberikan informasi palsu, tidak mau membayar saat membeli menggunakan metode COD dan sebagainya, namun sang penjual tidak mau mengurusnya sehingga banyak pembeli yang menjadi semena-mena.

3. Tidak teliti dalam memberikan deskripsi produk

Ketidaktelitian bagi penjual dalam memberikan informasi terkait produk yang dijual dapat menimbulkan wanprestasi yang berakibat merugikan sang pembeli. Tak jarang penjual yang memang sengaja memberikan informasi minim agar pembeli tidak bisa menyalahkan penjual atas wanprestasi yang terjadi. Tak salah untuk mengiklankan

sebuah barang agar terlihat menarik, hal ini bisa dikategorikan dalam *strategy marketing*, dengan syarat harus sesuai dengan produk yang dijual dan tidak dilebih-lebihkan, hal ini sangat disayangkan hal inilah yang membuat ketidakpercayaan pembeli kepada iklan

4. Memberikan foto palsu pada bagian iklan

Memberikan foto palsu ini merupakan kasus yang paling tinggi dalam masyarakat, dimana banyak pembeli tertipu kepada foto produk yang penjual beli, kecurangan ini sangat banyak beredar di aplikasi online dan hingga saat ini belum ada regulasi tetap yang diberikan kepada penjual untuk menanggulangi permasalahan foto palsu.

5. Menjual barang KW

E-commerce merupakan wadah bagi penjual dari seluruh kalangan dan penjuru dunia, ada banyak sekali trik dan cara untuk melakukan penipuan, diantaranya adalah menjual brand palsu, dan faktanya banyak Masyarakat awam yang tidak mengetahui bahwa barang tersebut palsu, hal ini termasuk dalam undang-undang Hak Cipta dimana sebuah Brand yang sudah memiliki merk bisa melaporkan dan melakukan tuntutan kepada penjual barang KW.

6. Mencari kesempatan kecurangan sekecil mungkin

Dalam kasus jual beli online yang sering sekali melakukan kecurangan wanprestasi ialah sang penjual, karena sang penjual tentunya lebih menguasai cara-cara untuk menjerat penjual yang kurang paham teknologi, sangat disayangkan hal inilah yang membuat meningkatnya tingkat wanprestasi dalam jual beli online.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mencatat terdapat 535 aduan konsumen selama 2021 naik 33% dibandingkan jumlah pengaduan tahun 2022. Kemudian melonjak signifikan pada tahun 2022 mencapai 882 aduan atau naik 64% dari tahun 2021.⁵³ Dalam suatu usaha haruslah memiliki etika bekerja yang baik dalam menjalankan tugasnya. Etika bisnis yang dilandasi dengan itikad yang baik merupakan keharusan untuk tidak melakukan hal yang tidak bertentangan dengan norma kepatutan dan kesusilaan. Pihak penjual juga sudah seharusnya menerapkan prinsip transparansi. Prinsip transparansi tersebut dilakukan dengan memberikan informasi yang baik kepada pembeli secara lisan maupun tulisan, termasuk informasi melalui sarana elektronik dengan jelas dan lengkap, dalam bahasa yang mudah dipahami⁵⁴. Kecurangan-kecurangan pada jual beli online yang dilakukan oleh para pihak tersebut tidak bisa dibendung menggunakan alat hukum atau regulasi apapun jika tidak adanya ketegasan dari pihak

⁵³ Ayu Octavi Anjayani, Tren Pengaduan Konsumen Meningkat Signifikan. <https://www.kompas.id/baca/ekonomi/2023/01/20/tren-pengaduan-konsumen-meningkat-signifikan>

⁵⁴ Pujiyono dan Pambudi Wiyono, 2020, Nationalization As A Threat to the Economy Market In Visa and Mastercard Business In Indonesia, *Jurnal of Critical Reviews*, Vol 7 No.1

e-commerce dan tentunya harus ada kesadaran diri. Dalam berjualan online memiliki azaz-azaz yang bisa mengurangi tingkat wanprestasi dalam jual beli online berikut azaz-azaz Perjanjian Jual Beli Online Menurut UU ITE;⁵⁵

- a. Azas kepastian Hukum, artinya, dasar hukum penggunaan teknologi informasi dan perdagangan elektronik serta segala sesuatu yang mendukung pelaksanaannya dan diakui di dalam dan di luar pengadilan;
- b. Azas manfaat, artinya prinsip pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik diharapkan untuk mendukung proses informasi sehingga dapat meningkatkan taraf kesejahteraan di dalam masyarakat;
- c. Azas kehati-hatian, artinya para pihak harus memperhitungkan segala aspek yang dapat merugikan dirinya sendiri dan pihak lain dalam penggunaan teknologi informasi dan transaksi elektronik;
- d. Azas Itikad Baik, artinya, asas yang diterapkan dalam perjanjian para pihak dalam melaksanakan aktivitas transaksi elektronik untuk tidak dimaksudkan atau dengan sengaja serta melawan hukum yang akan berdampak kerugian bagi salah satu pihak;
- e. Azas kebebasan memilih teknologi, artinya penggunaan azas dalam teknologi informasi elektronik tidak hanya berorientasi terhadap

⁵⁵ Alice Kalangi, 2015, Kedudukan Dan Kekuatan Mengikat Perjanjian Transaksi Melalui Internet, *Jurnal Lex Privatum*, Vol 3 hlm. 8.

pemanfaatan teknologi tertentu, sehingga diharapkan dapat mengikuti perkembangan di masa depan.

Kurangnya pemahaman seseorang dalam memahami cara menggunakan aplikasi jual beli online adalah salah satunya karena efek ketertinggalan informasi, Solusi selain penegakan hukum dan regulasi adalah pemahaman dari masing-masing pihak itu sendiri, Sistematika jual beli online memiliki dua sudut pandang dari penjual dan pembeli.

Sudut pandang dari penjual:

- a. Memilih produk yang ingin dijual dalam aplikasi jual beli online;
- b. Memilih aplikasi *e-commerce* yang ingin digunakan untuk menjual produk yang dipilih;
- c. Membuat toko online menggunakan nama toko yang ingin digunakan, pentingnya nama toko adalah untuk membuat para pembeli hafal maka diperlukan karakteristik yang melekat dari sebuah nama toko online;
- d. Membuat branding, dengan cara kita berani terjun ke *e-commerce* maka sudah seharusnya juga kita berani mengambil resiko untuk terjun kedalam media sosial dan membuat branding yang kuat agar toko kita semakin berkarater, sehingga saat orang membutuhkan suatu barang maka nama yang terlintas pada orang itu adalah brand toko kita;

- e. Memberikan deskripsi dan foto produk yang sesuai dengan produk yang ingin dijual;
- f. Membuat iklan menggunakan algoritma *e-commerce* yang digunakan;
- g. Lalu penjual tinggal menunggu pembelian produk dan jangan lupa untuk sering melihat dashboar apakah ada pembeli yang membeli produk atau tidak;

Sudut pandang dari pembeli:

- a. Memilih dan membuka aplikasi *e-commerce* yang ingin digunakan
- b. Membuat akun pribadi untuk melakukan pembelian
- c. Memilih barang yang ingin dibeli, bisa menggunakan fitur searching atau melihat barang yang ada di beranda.
- d. Masukkan barang yang ingin dibeli kedalam keranjang belanja.
- e. Jika sudah *fix* ingin membeli lalu tekan tulisan *check out*
- f. Masukkan alamat pengiriman barang
- g. Pilih jasa kirim
- h. Pilih metode pembayaran
- i. Lakukan pembayarang jangan lebih dari 1x 24 jam
- j. Lalu tinggal menunggu penjual mengirim barang dan barang akan dikirim ke alamat yang dipesan dalam bentuk paket.

B. Penyelesaian sengketa akibat wanprestasi dalam perjanjian jual beli melalui transaksi jual beli online.

Pergaulan hidup antar manusia adalah usaha dalam pemenuhan kebutuhan diri yang diperoleh dari orang lain atau sebaliknya. Pemenuhan kebutuhan itu dapat menimbulkan perselisihan di antara manusia dalam kehidupan bermasyarakat. Hukum hadir sebagai pedoman untuk menjaga ketenteraman hidup dan harmonisasi hubungan antara manusia dengan manusia, manusia dengan lingkungan, termasuk hubungan antara manusia dengan negaranya. Tujuan hukum menghendaki keadilan dapat ditemukan dalam tulisan Aristoteles yang berjudul *rhetorica*. Hukum mempunyai tugas suci dan luhur berupa memberikan kepada tiap-tiap orang apa yang berhak ia terima dalam bentuk peraturan.⁵⁶

Suatu tindakan atau perbuatan dapat melanggar dua hukum sekaligus, yaitu hukum pidana dan hukum perdata, sebagaimana dinyatakan oleh L.B. Curzon, bahwa: "*The law of tort is concerned with the determination of disputes which arise where one person alleges wrong conduct against another. It should be noted that some torts, e.g. assault and battery are tort and crime.*"⁵⁷ .Wanprestasi jual beli online bisa dikategorikan dalam pelanggaran dua hukum sekaligus, karena melanggar wanprestasi bersifat keperdataan serta ada pihak yang mengalami kerugian dan sudah masuk kepada hukum pidana.

Penyelesaian sengketa dalam perjanjian dalam jual beli secara online dapat secara litigasi (pengadilan) dan non litigasi (di luar pengadilan). Penyelesaian sengketa di luar pengadilan khususnya Mediasi lebih

⁵⁶ R. Soeroso, Pengantar Ilmu Hukum, cet. 15 (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), hlm. 64.

⁵⁷ L.B. Curzon, Basic Law (Plymouth: Mac Donald and Evans, 1981), hlm. 113.

menguntungkan karena dengan dasar kompromi para pihak sehingga para pihak tidak perlu mempertahankan fakta dan bukti yang mereka miliki. Penyelesaian sengketa yang dihasilkan bersumber dari kesepakatan para pihak.

Penyelesaian sengketa bisnis kebanyakan dilaksanakan menggunakan cara litigasi atau penyelesaian sengketa melalui proses persidangan. Penyelesaian sengketa tersebut diawali dengan pengajuan gugatan kepada pengadilan negeri dan diakhiri dengan putusan hakim. Biasanya permasalahan ini terkait dengan merk, hak cipta atau masalah yang sekalanya sangat besar. Namun disamping penyelesaian sengketa melalui proses litigasi, terdapat pula penyelesaian sengketa melalui non litigasi.

Penyelesaian melalui non litigasi ialah penyelesaian sengketa yang dilakukan menggunakan cara-cara yang ada di luar pengadilan atau menggunakan lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Di Indonesia, penyelesaian non litigasi ada dua macam, yakni arbitrase dan alternatif Penyelesaian Sengketa sesuai dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 *arbitrase* dan *alternatif* Penyelesaian Sengketa (UU AAPS).

Secara bahasa, arbitrase berasal dari kata *arbitrare* (latin) yang berarti kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu perkara berdasarkan kebijaksanaan. Arbitrase merupakan penyerahan sengketa secara sukarela kepada pihak ketiga yang netral, yaitu individu atau arbitrase sementara (*ad hoc*). Menurut Abdul Kadir, arbitrase adalah penyerahan sukarela suatu sengketa kepada seorang yang berkualitas untuk menyelesaikannya dengan suatu perjanjian

bahwa suatu keputusan arbiter akan final dan mengikat. Sedangkan menurut Undang-Undang nomor 30 tahun 1999 tentang arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa, pada pasal 1, arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa dengan menggunakan lembaga arbitrase akan menghasilkan putusan arbitrase. Menurut undang-undang nomor 30 tahun 1999, arbiter atau majelis arbitrase untuk segera menjatuhkan putusan arbitrase selambat-lambatnya 30 hari terhitung sejak selesainya pemeriksaan sengketa oleh arbiter. Jika didalam putusan yang dijatuhkan tersebut terdapat kesalahan administratif, para pihak dalam waktu 14 hari terhitung sejak putusan dijatuhkan diberikan hak untuk meminta dilakukannya koreksi atas putusan tersebut. Putusan arbitrase merupakan putusan pada tingkat akhir (final) dan langsung mengikat para pihak. Putusan arbitrase dapat dilaksanakan setelah putusan tersebut didaftarkan arbiter atau kuasanya ke panitera pengadilan negeri. Setelah didaftarkan, ketua pengadilan negeri diberikan waktu 30 hari untuk memberikan perintah pelaksanaan putusan arbitrase

Penyelesaian sengketa melalui non litigasi mempunyai keunggulan-keunggulan dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui litigasi, diantaranya ialah adanya sifat kesukarelaan dalam proses karena tidak adanya unsur pemaksaan, prosedur yang cepat, keputusannya bersifat non judicial, prosedur rahasia, fleksibilitas dalam menentukan syarat-syarat penyelesaian

masalah, hemat waktu dan hemat biaya, tingginya kemungkinan untuk melaksanakan kesepakatan dan pemeliharaan hubungan kerja.

Lembaga alternatif penyelesaian sengketa dibagi menjadi beberapa jenis, diantaranya ialah sebagai berikut:

1. Konsultasi

Konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat personal antara suatu pihak tertentu, yang disebut dengan klien dengan pihak lain yang merupakan pihak konsultan, yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan kliennya tersebut. Pada aplikasi e-commerce konsultasi dijalankan melalui fitur Customer Service, dimana para pihak bisa melakukan konsultasi atas permasalahan yang dirasakan. Tugas customer service tentunya memberikan informasi tambahan bagi pihak pengguna aplikasi online yang kurang paham atas fiturnya dan juga memberikan solusi efektif bagi para pihak.

2. Negosiasi

Negosiasi adalah sarana bagi pihak-pihak yang bersengketa untuk mendiskusikan penyelesaiannya tanpa keterlibatan pihak ketiga. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), negosiasi diartikan sebagai penyelesaian sengketa secara damai melalui perundingan antara pihak-pihak yang bersengketa.

Melalui negosiasi para pihak yang bersengketa dapat melakukan suatu proses penjajakan kembali akan hak dan kewajiban para pihak yang bersengketa dengan suatu situasi yang sama-sama menguntungkan,

dengan melepaskan atau memberikan kelonggaran atas hak-hak tertentu berdasarkan pada asas timbal balik. Kesepakatan yang telah dicapai kemudian dituangkan secara tertulis untuk ditandatangani dan dilaksanakan oleh para pihak.

Hal ini merupakan cara yang paling sering digunakan dan yang termudah karena tanpa perlu menggunakan asas-asas atau hukum yang membuat permasalahan semakin lama terselesaikan, biasanya para pihak berkompromi untuk menemukan jalan tengah dari kedua pihak agar saling menguntungkan, tak jarang biasanya mereka justru lepas dari ikatan aplikasi jual beli online dan melakukannya menggunakan media sosial personal untuk mempermudah komunikasi.

Namun proses negosiasi dalam penyelesaian sengketa terdapat beberapa kelemahan. Yang pertama ialah ketika kedudukan para pihak yang tidak seimbang. Pihak yang kuat akan menekan pihak yang lemah. Yang kedua ialah proses berlangsungnya negosiasi acap kali lambat dan bisa memakan waktu yang lama. Yang ketiga ialah ketika suatu pihak terlalu keras dengan pendiriannya.

3. Mediasi

Mediasi adalah intervensi terhadap suatu sengketa oleh pihak ketiga (mediator) yang dapat diterima, tidak berpihak dan netral serta membantu para pihak yang berselisih mencapai kesepakatan secara sukarela terhadap permasalahan yang disengketakan. Menurut Rachmadi Usman,

mediasi adalah cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui perundingan yang melibatkan pihak ketiga (mediator) yang bersikap netral dan tidak berpihak kepada pihak-pihak yang bersengketa serta diterima kehadirannya oleh pihak-pihak yang bersengketa.

Mediator bertindak sebagai fasilitator. Hal ini menunjukkan bahwa tugas mediator hanya membantu para pihak yang bersengketa dalam menyelesaikan masalah dan tidak mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan. Mediator berkedudukan membantu para pihak agar dapat mencapai kesepakatan yang hanya dapat diputuskan oleh para pihak yang bersengketa. Mediator tidak memiliki kewenangan untuk memaksa, tetapi berkewajiban untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa. Mediator harus mampu menciptakan kondisi yang kondusif yang dapat menjamin terciptanya kompromi diantara pihak-pihak yang bersengketa untuk memperoleh hasil yang saling menguntungkan.

4. Konsiliasi

Penyelesaian melalui konsiliasi dilakukan melalui seorang atau beberapa orang atau badan (komisi konsiliasi) sebagai penengah yang disebut konsiliator dengan mempertemukan atau memberi fasilitas kepada pihak-pihak yang berselisih untuk menyelesaikan perselisihannya secara damai. Konsiliator ikut serta secara aktif memberikan solusi terhadap masalah yang diperselisihkan.

Perbedaan antara Arbitrasi, mediasi dan konsiliasi adalah penyelesaian dengan menggunakan bantuan pihak ketiga (arbiter), dimana para pihak menyatakan akan menaati putusan yang diambil oleh arbiter. Sedangkan mediasi juga menggunakan bantuan dari pihak ketiga (mediator), namun mediator hanya bertugas menjembatani para pihak tanpa memberikan pendapat-pendapat mengenai penyelesaian sengketa. Meskipun sama-sama menggunakan bantuan dari pihak ketiga (konsiliator), namun untuk konsiliasi bersifat lebih formal dari pada mediasi. Konsiliator dapat memberikan pendapat-pendapat kepada para pihak terhadap masalah yang diperselisihkan, namun pendapat tersebut tidak mengikat para pihak.

Tanggung jawab yang diberikan oleh pihak yang melakukan wanprestasi diatur dalam Burgerlijk Wetboek dalam pasal 1276 bahwa apabila terjadi wanprestasi maka kreditur dapat memilih diantara kemungkinan tuntutan, antara lain yaitu :

- a. Akibat Hukum bagi produsen /konsumen yang Wanprestasi adalah hukuman atau sanksi berupa:
 - 1) Membayar kerugian yang diderita oleh produsen /konsumen (ganti rugi);
 - 2) Pembatalan perjanjian;
 - 3) Peralihan resiko. Benda yang dijanjikan obyek perjanjian sejak saat tidak dipenuhinya kewajiban menjadi tanggung jawab dari produsen atau konsumen;

4) Membayar biaya perkara, kalau sampai diperkarakan di depan hakim.

Apabila debitur hanya menuntut ganti kerugian saja maka ia dianggap telah melepaskan haknya untuk meminta pemenuhan dan pembatalan perjanjian, sedangkan apabila kreditur hanya menuntut pemenuhan perikatan maka tuntutan ini sebenarnya bukan sebagai sanksi atas kelalaian, sebab pemenuhan perikatan memang sejak semula harus dilaksanakan oleh debitur. Dalam hal adanya kewajiban ganti rugi oleh debitur, sebelumnya debitur harus terlebih dahulu dinyatakan dalam keadaan lalai (Ingebrekestelling).

Lembaga pernyataan lalai ini adalah merupakan upaya hukum untuk sampai pada suatu fase yang mana debitur dinyatakan ingkar janji atau telah melakukan wanprestasi. Pasal 1243 Burgerlijk Wetboek menyebutkan bahwa penggantian biaya rugi dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, mulai diwajibkan apabila debitur telah dinyatakan lalai dalam memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya dalam tenggang waktu tertentu dilampauinya.

Berdasarkan data diatas penulis menyimpulkan bahwa faktor-faktor penyebab terjadinya wanprestasi dalam jual beli online hampir 90% dilakukan oleh para pihak dan indikasi terbanyak dilakukan oleh para penjual, karena penjual yang memegang kendali penuh atas toko yang

dijual, serta lebih mengetahui platform yang digunakan untuk melakukan transaksi jual beli. Serta penyelesaian wanprestasi dalam perjanjian jual beli online lebih sering menggunakan penyelesaian non litigasi konsultasi dan negoisasi, dikarenakan beberapa faktor diantaranya karena penyelesaian non litigasi dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga, sedangkan penyelesaian melalui litigasi (pengadilan) membutuhkan waktu, biaya dan energi tambahan yang terbuang. Serta nilai kerugian dalam jual beli online biasanya tidak terlalu besar sehingga justru malah lebih besar biaya administrasi kepada pengadilan dibandingkan kerugian pada jual beli online itu sendiri.



BAB IV

PENUTUP

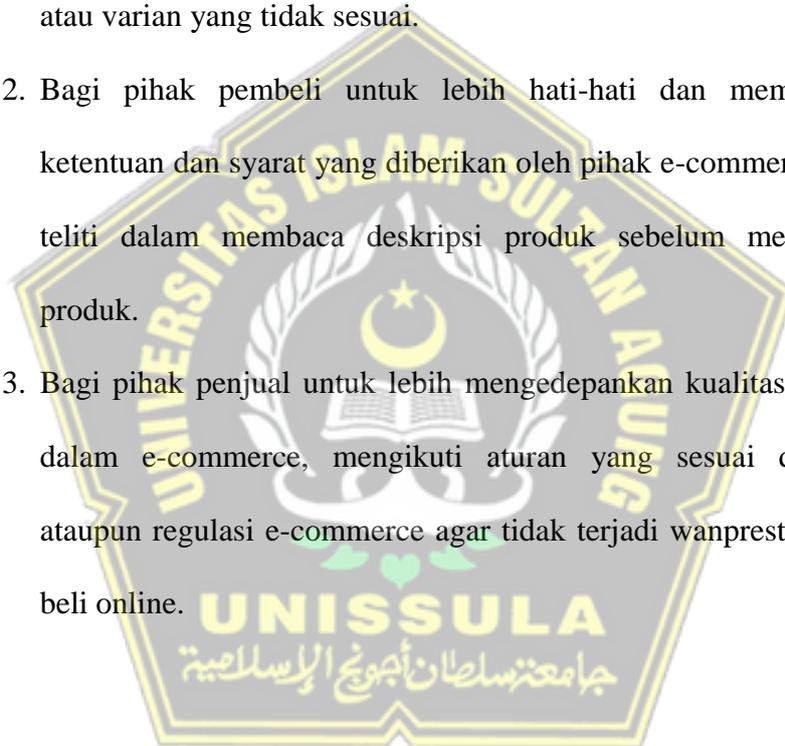
A. KESIMPULAN

Faktor faktor penyebab terjadinya wanprestasi dalam jual beli online terbagi menjadi empat golongan yaitu ditinjau dari ketentuan dan syarat, ditinjau dari platform, ditinjau dari penegakan hukum dan ditinjau dari para pihak. Berdasarkan data yang didapat melalui wawancara online melalui google form, menghasilkan data bahwa wanprestasi diakibatkan 90% oleh kelakuan para pihak yaitu para penjual tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa pembeli juga bisa melakukan wanprestasi dalam jual beli online.

Penyelesaian sengketa akibat wanprestasi dalam perjanjian jual beli online merupakan tantangan yang kompleks dalam ranah hukum digital. Dalam konteks ini, terdapat beberapa pendekatan yang dapat diterapkan untuk menyelesaikan sengketa tersebut. Melalui litigasi dan non litigasi namun berdasarkan faktanya, penyelesaian dalam jual beli online lebih sering menggunakan penyelesaian non litigasi, karena dirasa lebih mudah, cepat, efektif dan dapat menghemat energi serta biaya. Dan karena kerugian dalam jual beli online biasanya dinilai tidak terlalu besar sehingga tidak sebanding dengan biaya yang dikeluarkan pada saat pembiayaan administrasi dalam pengadilan.

B. SARAN

1. Bagi e-commerce untuk lebih memperhatikan regulasi yang dibuat untuk tidak membuat para pihak yang menggunakan e-commerce merasa keberatan dan meminimalisir kerugian, serta lebih tegas mengatur para penjual yang terindikasi melakukan wanprestasi dalam jual beli online, seperti memasang foto palsu, mengirim barang palsu atau varian yang tidak sesuai.
2. Bagi pihak pembeli untuk lebih hati-hati dan membaca seluruh ketentuan dan syarat yang diberikan oleh pihak e-commerce, serta lebih teliti dalam membaca deskripsi produk sebelum membeli sebuah produk.
3. Bagi pihak penjual untuk lebih mengedepankan kualitas barang dijual dalam e-commerce, mengikuti aturan yang sesuai dalam hukum ataupun regulasi e-commerce agar tidak terjadi wanprestasi dalam jual beli online.



DAFTAR PUSTAKA

Al-quran dan Hadist

QS. An.Nisa: 29

Buku

Al-Ghazzi, Muhammad ibn Qasim, 2011, *Fath al Qarib al-Mujib*, Indonesia.

Amiruddin, 2012, *Pe ngantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Departemen Pendidikan Nasional, 2021, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi Keempat)*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Eko Hadi Wiyono, 2007, *Kamus Besar Indonesia*, Palanta, Jakarta.

Febri Wulandari, 2021, *Tinjauan Yuridis Pembelian Barang Elektronik Melalui Toko Online dengan E-commerce yang Tidak Sesuai Pesanan*, PT Alumni, Malang.

Haryadi & Dwi, 2012, *Kebijakan Integral Penanggulangan Cyberporn Di Indonesia*, V lima, Semarang.

L.B. Curzon & Basic Law, 1979, *Jurisprudence (Handbook Series)*, Mac Donald and Evans, Inggris.

Mulyanto & Dede, 2018, *Genealogi Kapitalisme: antropologi dan ekonomi politik pranata eksploitasi kapitalistik*, Resist Book, Jakarta.

Nurul Qamar, 2010, *Perbandingan Sistem Hukum dan Peradilan*, Pustaka Refleksi, Makassar.

Nurmandjito, 2000, *Kumpulan makalah Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung.

Nazma Fitria, 2024, *10 Jenis Contoh E commerce Di Indonesia, Yuk, Intip Daftarnya!*, everpro, Jakarta.

Peter Mahmud Marzuki, 2011, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta.

Purbo & Anang Arie Wahyudi, 2001, *Mengenal E-commerce*, Alex Media Computendo, Jakarta.

Rachmat Setiawan, 1982, *Tinjauan Elementer Perbuatan Melawan Hukum*, Alumni, Bandung.

R. Subekti & Ancka Peranien, 1989, *Perjanjian Kredit Bank*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

R. Soeroso, 2015, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.

R. Soeroso, *Perbandingan Hukum Perdata*, 2003, Sinar Grafika, Jakarta.

Salim MS, 2008, *Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta.

Subekti, 2005, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermedia, Jakarta.

Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 2006, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Soerjono Soekanto, 1996, *Pengantar Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta.

Soerjono Soekanto, 2005, *Pengantar Penelitian Hukum*, Penerbit Universitas Indonesia Press, Jakarta.

Subekti, 2005, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta.

Sukarmi, 2008, *Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, Pusaka sastra, Bandung.

Wirjono Prodjodikoro, 2012, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Sumur Pustaka, Bandung.

Yahya Harahap, 1986, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, PT Alumni, Bandung.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Perma No. 1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi Pengadilan

Jurnal

- Abdul Rahman, 2015, Wanprestasi Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Fitur Cash On Delivery Pada Aplikasi Marketplace, *Jurnal hukum Universitas Sebelas Maret*, vol.31, No. 2
- Arafat, Zarisnov. 2017. Perlindungan Hukum Terhadap Debitur Yang Wanprestasi Dalam Perjanjian Utang Piutang dari Ancaman Pidana. *Jurnal Justisi Hukum ISSN 2528-2638*, Vol. 2 No. 1.
- Alice Kalangi, 2015, Kedudukan Dan Kekuatan Mengikat Perjanjian Transaksi Melalui Internet, *Jurnal Lex Privatum*, Vol. 3, No. 4.
- Ahliwan Ardhinata & Sunan Fanani, 2015 Keridhaan (*Antaradhin*) Dalam Jual Beli Online (Studi Kasus UD. Kuntajaya Kabupaten Gresik), *Jurnal Unair*, Vol.2. No. 1.
- Hasansazali & Fakhrurrozi, 2020, Belanja Online dan Jebakan Budaya Hidup Digital pada Masyarakat Milenial, *Universitas Simbolika Oktober*, Vol. 6, No. 2.
- Juditha, Christiany, 2021, Analisis Konten Tentang Perundungan Maya Terhadap Selebriti Di Instagram Analysis of Content the Case of Cyberbullying Against Celebrities on Instagram. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, Vol. 25, No. 2.
- Lalu Handika Prayuda, 2019, Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Jual Beli Online (E-commerce) ditinjau dari Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), *Junral Universitas Gunung Rinjani*, Vol. 9, No.1.
- Mila Nila Kusuma Dewi, 2017, Penyelesaian Sengketa Dalam Perjanjian Jual Beli Secara online, *Jurnal Hukum Universitas Indonesia Timur*, Vol 5, No. 2.
- Novinda Tri Siswandari, 2017, *Wanprestasi Dalam Kontrak Pre Order Melalui Layanan Internet*, *Tesis Hukum Bisnis Universitas Islam Indonesia*.
- Oktriadi Kurniawan, Aria Zurnetti, dan Suharizal, Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online (E-commerce) Yang Mengarah Pada PENIPUAN, *Jurnal hukum Universitas Andalas Padang*, Vol.1, No. 7.
- Pujiyono dan Pambudi Wiyono, 2020, Nationalization As A Threat to the Economy Market In Visa and Mastercard Business In Indonesia, *Jurnal of Critical Reviews*, Vol 7 No.1.

Putu Sri Bintang Sidhi Adnyani dan I Made Sarjana, 2019, Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Transaksi Onlinedengan Metode Cash On Deliverypadaaplikasi Shopee, *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 9, No. 9.

Rani Apsari Utamanyu dan Rini Darmastuti, 2022, Budaya Belanja Online Generasi Z dan Generasi Milenial di Jawa Tengah (Studi Kasus Produk Kecantikan di Online Shop Beauty By Asame, *Jurnal Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Satya Wacana*, vol 12, No. 1.

Yosi Krisharyawan, 2015, Tinjauan Hukum Mengenai Transaksi Jual Beli Melalui Situs Belanja Online (Online Shop) Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dan UndangUndang Nomor 8 Tahun 1993 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Privat Law*, Vol.3, No.1.

Shabilla Mahadi, 2021, “Analisis Yuridis Perjanjian Jual Beli dalam Transaksi *E-commerce* Berbasis Itikad Baik” *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta*.

Sri Laksmi Anindita & Eriska Fajrinita Sitanggang, 2022, Penyelesaian Sengketa Bedrog(Penipuan) dalam Perjanjian Jual Beli Kayu: Onrechtmatige Daad atau Wederechtelijk? (Studi Kasus:Putusan Mahkamah Agung Nomor: 449/PID/2001), *jurnal Hukum & Pembangunan*,Vol. 52 No. 1

Internet

Adminfe,” Apa Itu *E-commerce*”,fe.unars.ac.id, [https://fe.unars.ac.id/index.php/2017/07/29/apa-itu-e-commerce/#:~:text=E%2Dcommerce%2Felectronic%20commerce%2C,www\)%20atau%20jaringan%20komputer%20lainnya.diakses](https://fe.unars.ac.id/index.php/2017/07/29/apa-itu-e-commerce/#:~:text=E%2Dcommerce%2Felectronic%20commerce%2C,www)%20atau%20jaringan%20komputer%20lainnya.diakses)

Admin, “Webinar Advokat Konstitusi: Kena Tipu Belanja Online, Begini Upaya Preventif Nya” <https://advokatkonstitusi.com/webinar-advokat-konstitusi-kena-tipu-belanja-online-begini-upaya-preventif-nya/>

Aspek-aspek Hukum Tentang Pemalsuan Tanda Tangan Digital dalam *E-commerce*”, melalui <http://elib.unikom.ac.id>

Dani Setyanto, “Kelebihan dan Kekurangan Belanja Online yang Harus Diketahui” <https://faktualnews.co/2022/01/28/kelebihan-dan-kekurangan-belanja-online-yang-harus-diketahui/301827/>

Daon001 “Kemkominfo: Pertumbuhan *e-commerce* Indonesia Capai 78 Persen”, Kominfo, https://www.kominfo.go.id/content/detail/16770/kemkominfo-pertumbuhan-e-commerce%20indonesia-capai-78-persen/0/sorotan_media

Developers.bri.co.id Ketahui Perkembangan *E-commerce* di Indonesia: Pengertian, Jenis, dan Manfaatnya. <https://developers.bri.co.id/id/news/ketahui-perkembangan-e-commerce-di-indonesia-pengertian-jenis-dan-manfaatnya>

E-commerce: Definisi, Jenis, Tujuan, Manfaat dan Ancaman menggunakan ECommerce”, melalui <http://jurnal-sdm.blogspot.com>

Gramedia Blog, Sistem barter : Pengertian, Syarat, Jenis, Faktor, Kelebihan, Kekurangan, <https://www.gramedia.com/literasi/cara-menulis-footnote/>

Gumilar, Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Jual Beli, <http://gumilar69.glogspot.co.id>

Issha Harruma & Nibras Nada Nailufar “ Hak-hak Konsumen Menurut UU Perlindungan Konsumen” Kompas.com, <https://nasional.kompas.com/read/2022/04/29/03300001/hak-hak-konsumen-menurut-uu-perlindungan-konsumen>

Novi Eka Ariyani, “Membincang Jual Beli Online” , Website UIN Raden Mas Said. <https://syariah.uinsaid.ac.id/membincang-jual-beli-online/#:~:text=Jual%20beli%20online%20adalah%20praktik,transaksi%20pihak%20penjual%20dan%20pembeli>

Nuril Hidayah, 13 september 2023, 12 Jenis Metode Pembayaran Online Paling Diminati, mekari, <https://mekari.com/blog/jenis-metode-pembayaran-online/>

OBC.ID “Jual Beli dalam Islam: Pengertian, Hukum, Syarat, & Macamnya” <https://www.ocbc.id/id/article/2023/10/27/jual-beli-dalam-islam>

Simon Kemp, 2020, Digital 2020: 3,8 Miliar Orang Menggunakan Sosial, <https://wearesocial.com/uk/blog/2020/01/digital-2020-3-8-billion-people-use-social-media/>

Syafrie Chandra tridimarsetio, S.H. “Ketentuan Perjanjian Transaksi Jual-Beli Secara Online, Bagaimana ya?” <https://heylaw.id/blog/ketentuan-perjanjian-transaksi-jual-beli-secara-online-bagaimana-ya>

Tim Hukum Online “Pengertian Wanprestasi, Akibat, dan Cara Menyelesaikanya”, Hukum Online, <https://www.hukumonline.com/berita/a/unsur-dan-cara-menyelesaikan-wanprestasi-lt62174878376c7/>

Vina Sofyana, 18 Januari 2022, “Manfaat Melakukan Transaksi Jual Beli secara Online”, *Kompasiana*. <https://wearesocial.com/uk/blog/2020/01/digital-2Vina%20Sofyana,%2018%20Januari%202022,%20%E2%80%9CManfaat%20Melakukan%20Transaksi%20Jual%20Beli%20secara%20Online%E2%80%9D,%20Kompasiana.%20Hlm.%201.020-3-8-billion-people-use-social-media/>