



PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE (Studi Kasus Kebijakan Return Bukalapak)

Muhammad Fahad

Fahadbaim46@gmail.com

Kholis

Kholis.adijaya570@gmail.com

Universitas Trunojoyo Madura

Alamat : Kampus UTM, Telang, PO. BOX 2 Kamal – Bangkalan, Indonesia

Korespondensi penulis: Kholis.adijaya570@gmail.com

Abstract. *Buying and selling is an agreement to exchange objects or goods that have value voluntarily between two parties, one of whom receives the objects and the other party receives them in accordance with the agreement or conditions that have been justified by the sharia and agreed upon. According to Article 1457 of the Civil Code, a sale and purchase agreement is an agreement between a seller and a buyer in which the seller binds himself to hand over his ownership rights to an item to the buyer, and the buyer binds himself to pay the price of the item. Meanwhile, online buying and selling according to Alimin (2004:76) defines online buying and selling as a dynamic set of technology, applications and business processes that connect companies, consumers, certain communities through electronic transactions and trading of goods, services and information carried out electronically. And in online buying and selling, we must also regulate the protection of consumer rights in order to protect consumer rights, such as the product purchased is not the item that corresponds to the item purchased, this requires strict protection from the admin of the buying and selling site (open lapak) which is mostly in the application for opening a stall for goods does not match what the consumer purchased. This case is studied normatively and deepens the literature related to online buying and selling and consumer protection as well as deepening existing regulations.*

Keywords: *buying and selling, consumer protection, opening a stall*

Abstrak. Jual beli adalah suatu perjanjian tukar-menukar benda atau barang yang mempunyai nilai secara sukarela diantara kedua belah pihak, yang satu menerima benda-benda dan pihak lain menerimanya sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang telah dibenarkan syara' dan disepakati.¹ Menurut Pasal 1457 KUHPerdara,² perjanjian jual beli adalah perjanjian antara penjual dan pembeli di mana penjual mengikatkan dirinya untuk menyerahkan hak miliknya atas suatu barang kepada pembeli, dan pembeli mengikatkan dirinya untuk membayar harga barang itu. Sedangkan jual beli online menurut Alimin (2004:76) mendefinisikan jual beli online sebagai satu set dinamis teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan dan informasi yang dilakukan secara elektronik. Dan didalam jual beli online harus juga mengatur tentang perlindungan hak konsumen guna untuk menjaga hak hak konsumen seperti produk yang dibeli bukan barang yang sesuai dengan

¹ Subekti, pokok-pokok hukum perdata

² KUHPerdara Pasal 1457

*PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE
(Studi Kasus Kebijakan Return Bukalapak)*

barang yang dibelinya,³ hal ini perlu perlindungan yang ketat dari pihak admin situs jual beli (buka lapak) yang kebanyakan dalam aplikasi buka lapak barang tidak sesuai dengan yang dibeli oleh konsumen. Kasus ini dikaji secara normatif dan pendalaman literatur literatur yang berhubungan dengan jual beli online dan perlindungan konsumen juga pendalaman regulasi yang ada.

Kata kunci : jual beli, perlindungan konsumen, buka lapak

PENDAHULUAN

Online shop semakin berkembang melalui internet seperti *website*, media sosial, bahkan *smarphone* saat ini semakin marak di gunakan oleh masyarakat. Dengan menggunakan *Smarphone* semakin mudah masyarakat mengakses internet untuk melakukan transaksi jual-beli secara online. Online shop merupakan toko untuk menawarkan barang dan jasa lewat internet sehingga pengunjung online shop dapat melihat barang-barang di toko online. Konsumen bisa melihat barang-barang berupa gambar atau foto-foto atau bahkan juga video. Toko online atau online shop bisa dikatakan sebagai tempat berjualan yang sebagian besar aktivitasnya berlangsung secara online di internet (Juju & Studio, 2010). Jakarta, InfoPublik - Gubernur Bank Indonesia (BI) Perry Warjiyo mengatakan pada 2023, transaksi *e-commerce* diproyeksi kembali meningkat tinggi, sebesar 17 persen menjadi Rp572 triliun.⁴ Tidak hanya ibu Kota Jakarta saja yang melakukan pembelian secara online, melainkan hampir di seluruh wilayah atau kota yang ada di Indonesia melakukan pembelian secara online. sejak Tahun 2012, perusahaan *e_commerce* di Indonesia mencatat sebesar 41% penjualan berasal dari kota Jakarta. Enam bulan kemudian angka tersebut menurun menjadi 22%. Pertumbuhan angka konsumen ini menunjukkan bahwa konsumen di luar ibu kota pun mulai mengikuti perkembangan zaman saat ini dengan berbelanja secara online. Dari beberapa sumber dan beberapa literatur menyebutkan bahwa beberapa alasan yang menyebabkan online shop semakin di minati oleh masyarakat. (1) Harganya lebih murah dibandingkan dengan harga di toko; (2) Gratis ongkos kirim, karena berbelanja online shop dapat dilakukan hingga ke kota bahkan negara yang berbeda sekalipun, sehingga dikarenakan ongkos kirim hingga barang sampai di tangan konsumen; (3) Suasana tenang saat berbelanja.

³Jurnal, *pelaksanaan perjanjian jual beli online (e-commerce) pada online shop monstreation*

⁴ artikel Jakarta, InfoPublik

Konsumen diberikan ketenangan ketika memilih online shop dan barang yang akan dibeli tanpa khawatir toko akan tutup; (4) Menghemat biaya transportasi karena tidak perlu ke toko; (5) Menghemat tenaga dan waktu karena tidak perlu berdesak-desakan di toko; (6) Nyaman walaupun berbelanja pada malam.⁵

Disamping itu jual beli online tidak hanya mengandung dampak positifnya saja, dampak negatif dari jual beli online juga menjadikan jual beli ini harus banyak mengalami perubahan baik dari sektor keamanannya maupun dari sektor perlindungan konsumennya. Banyak konsumen yang dirugikan oleh situs jual beli online, karena jual beli online tidak diatur secara khusus dalam regulasi yang ada di Indonesia diaturnya jual beli online hanya termaktub dalam UU ITE, seperti bunyi dalam pasal (9) undang-undang ITE "pelaku usaha yang menawarkan produk yang melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan."⁶ Adapun latar belakang diangkatnya masalah ini adalah banyaknya kasus dalam jual beli online yang hampir setiap transaksi jual beli adanya masalah dan kerugian yang dialami oleh si pembeli atau konsumen, hal ini dikarenakan tidak kuatnya sanksi pada oknum jual beli online yang sering berlaku curang, seperti halnya memberikan keterangan yang tidak objektif terhadap barang yang dijualnya, barang dengan deskripsi yang tidak sesuai, hal ini tentunya merugikan dari si konsumen. Tulisan ini bertujuan untuk koreksi terhadap buka lapak itu sendiri juga guna sebagai peringatan atau bahan pedoman bagi masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli, baik jual beli pada aplikasi buka lapak ataupun aplikasi jual beli lainnya. Kasus penipuan jual beli online juga masih marak, seperti yang sering terjadi di kalangan masyarakat terkait dengan masalah jual beli online terutama pada aplikasi jual beli online Bukalapak, pada aplikasi ini banyak kasus yang tidak terselesaikan baik terhadap kekurangan aplikasi ini ataupun dari segi keamanannya baik penjual maupun dari perlindungan

⁵ Rahmayani indrasari *Pelaksanaan perjanjian jual beli online (e-commerce) pada online shopmonstreation*

⁶ Undang-undang republik Indonesia nomor 19 tahun 2016 tentang perubahan atas undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik

*PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE
(Studi Kasus Kebijakan Return Bukalapak)*

konsumen pada aplikasi buka lapak, bagaimanakah perlindungan konsumen dalam perjanjian buka lapak ?

METODE PENELITIAN

Metode pendekatan adalah melalui pendekatan secara yuridis normatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan menggunakan rujukan pada peraturan perundang-undangan dan literatur-literatur serta buku-buku yang berkaitan dengan objek yang diteliti dengan menggunakan pemikiran yang kritis.

PEMBAHASAN

Dalam penerpan hukum perdata ada beberapa asas yang perlu menjadi patokan untuk menjalan sebuah perilaku hukum, begitu pula hukum perjanjian juga memiliki beberapa asas yang menjadi landasan sebuah hukum perjanjian. Dalam hukum kontrak perdata, dikenal dengan adanya beberapa asas hukum perdata.

1) Asas konsensualisme

Arti dari asas konsensualisme adalah tentang para pihak yang mengadakan atau melakukan sebuah perjanjian harus sepakat dalam setiap isi atau hal yang substansial dalam perjanjian yang dibuat oleh kedua belah pihak.

2) Asas kebebasan berkontrak

Tentang kebebasan berkontrak tersirat dalam pasal 1338 KUHPerdata yang menjelaskan bahwa sanya persetujuan (perjanjian) yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang undang.⁷

3) Asas pacta sunt servanda

Asas ini adalah asas yang paling fundamental atau paling dasar bagi terbentuknya sebuah perjanjian, yaitu bahwa janji mengikat sebagaimana undang-undang bagi

⁷ <https://www.hukumonline.com/berita/a/asas-asas-hukum-perdata-lt62826cf84ccbf/>

yang membuatnya. Mengapa asas ini dikatakan paling fundamental atau paling dasar karena perikatan itu tidak akan lahir tanpa adanya perjanjian-perjanjian.

Dalam perjanjian juga ada beberapa unsur yang harus dipenuhi agar perjanjian tersebut sah, maka dari itu hal-hal yang menjadikan jual beli itu bermasalah kemungkinan besar akibat tidak terpenuhinya syarat sahnya perjanjian, adapun syarat sahnya perjanjian menurut KUHPerdara pasal 1320 ialah:

1. **Kesepakatan**, adalah kesesuaian kehendak yang bebas antara kedua belah pihak mengenai hal-hal pokok yang diinginkan dalam perjanjian⁸.
2. **Kecakapan**, Kecakapan merupakan salah satu syarat sahnya perjanjian. Dalam Hukum perjanjian salah satu unsur kecakapan adalah dengan melihat usia atau umur seseorang, apabila subyek hukum dari perjanjian tersebut adalah orang-perseorangan. Batasan usia kemudian menjadi suatu hal yang menimbulkan ketidak pastian hukum karena batasannya berbeda-beda di beberapa peraturan perundang-undnagan. Kecakapan berdasarkan batasan usia dalam membuat perjanjian dihadapan Notaris kemudian menjadi masalah yang menarik untuk dikaji dalam penelitian ini. Tujuan umum penelitian ini adalah sebagai upaya penulis untuk pengembangan ilmu hukum terkait dengan paradigma *science as a process* (ilmu sebagai proses) dalam penggaliannya atas kebenaran di bidang hukum perjanjian dan secara khusus untuk mendalami permasalahan hukum yaitu untuk mengetahui standar usia cakap untuk melakukan perbuatan hukum berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan untuk mengetahui akibat hukum perjanjian yang tidak memenuhi batas usia kecakapan.⁹

⁸ Jurnal, sukoharjo, *definisi dan syarat sahnya perjanjian*

⁹ Jurnal, Ni Nyoman Endi Suadnyani AA, Sagung Wiratni Darmadi, I Ketut Westra, Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana *kecakapan berdasarkan batasan usia dalam membuat Perjanjian dihadapan notaris*

*PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE
(Studi Kasus Kebijakan Return Bukalapak)*

3. **Suatu hal tertentu**, hal tertentu adalah apa yang diperjanjikan hak-hak antara kewajiban kedua belah pihak, dalam artian barang yang dimaksud dalam perjanjian ditentukan jenisnya atau barang yang dapat diperdagangkan.¹⁰
4. **Sebab yang halal**, sebab yang halal adalah barang yang diperjual belikan adalah barang yang diperoleh dengan menggunakan cara cara yang halal, bukan barang yang didapat dengan cara mencuri atau barang yang tidak jelas asalnya dari mana.¹¹

Maka dari itu perjanjian jual beli online harus berdasarkan syarat yang diatas agar perjanjian jual-beli tersebut tidak bermasalah, adapun yang sering terjadi dalam traksaksi jual-beli di buka-lapak kebanyakan dari konsumen yang tidak memenuhi syarat, contohnya dari kecakapan, banyak dari konsumen dari buka-lapak yang masih belum cakap, namun tidak sedikit juga yang sudah cakap, dalam aplikasi buka-lapak untuk sisi perlindungan konsumennya juga masuh lemah, dikarenakan masih banyak korban penipuan atas oknum penjual yang menggunakan aplikasi buka-lapak.

Contoh kasus : pembeli di buka-lapak dapat kiriman kardus kosong

”Tanggal 28 November 2022 pukul 10.16 WIB, transaksi saya di Bukalapak berupa pembelian Panadol Merah sebanyak 14 box telah selesai otomatis. Padahal ternyata setelah saya cek, yang seller kirim hanyalah kardus kosong. Pukul 16.43, Saya segera konfirmasi ke seller. Namun tidak ada jawaban, malahan akun saya diblok sehingga pesan saya hanya centang 1. Saya menulis ulasan buruk, melaporkan seller dan menghubungi BukaBantuan melalui live chat.

Seller kemudian menjawab dengan alasan harga naik, sehingga tidak mengirimkan barang dan terakhir seller bilang akan refund. Namun sampai saat ini belum dilakukan, dengan alasan dana ditahan di Bukalapak. Lalu akun saya kembali diblok oleh seller, sehingga pesan hanya centang”¹²

¹⁰ Jurnal, sukoharjo, *definisi dan syarat sahnya perjanjian*

¹¹ Ppt, santi rima Melati S,H. M, H

¹² <https://mediakonsumen.com/2022/12/25/surat-pembaca/penjual-mengirim-kardus-kosong-layanan-bukalapak-tidak-dapat-diandalkan>

Dari sekilas keterangan korban diatas bahwa dari korban ini membeli panadol untuk dijual kembali, namun panadol yang dibelinya dari buka-lapak berupa kardus kosong, ketika pihak seller ini di hubungi akun dari korban langsung di blokir, dan barang yang diajuakan untuk dikembalikan ini sudah tidak bisa karena oleh oknum penjual itu sendiri akun dari pembeli atau korban sudah di blokir, dan dari pihak buka-lapak sendiri tidak ada kejelasan terkait barang yang tidak sesuai dengan gambar yang ditawarkan di akun jual beli buka-lapak oleh oknum penjual.

Dalam undang-undang republik indonesia nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen pasal (2) "Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum."¹³ berdasarkan keterangan pasal ini bahwa sanya buka-lapak harus menjamin keselamatan dari konsumen, apakah konsumen puas dengan barang tersebut atau konsumen merasa dirugikan baik dari pengiriman atau barangnya tidak sesuai, pengiriman barang yang bukan barang semstinya hal ini masuk kepada penipuan atau perbuatan melawan hukum, setidaknya harus ada tindakan khusus bagi buka-lapak terkait perlindungan konsumen dan juga sanksi bagi oknum yang menjual barang penipuan.

KESIMPULAN

Jual beli adalah suatu perjanjian tukar-menukar benda atau barang yang mempunyai nilai secara sukarela diantara kedua belah pihak, yang satu menerima benda-benda dan pihak lain menerimanya sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang telah dibenarkan syara' dan disepakati.¹⁴ Menurut Pasal 1457 KUHPerdara,¹⁵ perjanjian jual beli adalah perjanjian antara penjual dan pembeli di mana penjual mengikatkan dirinya untuk menyerahkan hak miliknya atas suatu barang kepada pembeli, dan pembeli mengikatkan dirinya untuk membayar harga barang itu, begitu pula dengan perjanjian jual beli online yang sudah marak sekarang, banyak orang beralih profesi menjadi penjual dalam jual beli online hal ini dirasa sangat mudah karna tidak membutuhkan tempat yang mahal untuk merka berjualan, namun dalam jual beli online

¹³ undang-undang republik indonesia nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen

¹⁴ Subekti, *pokok-pokok hukum perdata*

¹⁵ KUHPerdara

*PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE
(Studi Kasus Kebijakan Return Bukalapak)*

ini dari segi pengamanannya harus diperhatikan lagi, tidak hanya keamanan dari segi barang pengiiriman, perlindungan konsumen, juga perlindungan terhadap penjual penjual yang menjual barangnya agar tidak terjadi pembelian bodong dalam artian pembeli yang membeli barangnya ialah pembeli asli yang memang benar benar membeli barangnya, bukan pembeli yang hanya ingin menipu sang penjual.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Subekti, *pokok-pokok hukum perdata* subekti – cet. 31 jakarta : Intermasa, 2003

Subekti, *kitab undang-undang hukum perdata*

JURNAL

Rahmayani indrasari *Pelaksanaan perjanjian jual beli online (e-commerce) pada online shopmonstreation 2* juli 2018

pelaksanaan perjanjian jual beli online (e-commerce) pada online shopmonstreation

Ni Nyoman Endi Suadnyani AA, Sagung Wiratni Darmadi, I Ketut Westra, Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana *kecakapan berdasarkan batasan usia dalam membuat Perjanjian dihadapan notaris* (2016)

ARTIKEL

Artikiel Jakarta, *InfoPublik*

sukoharjo, *definisi dan syarat sahnya perjanjian*

PPT

Santi Rima Melati S.H., M.H.

WEBSITE

<https://www.hukumonline.com/berita/a/asas-asas-hukum-perdata-lt62826cf84ccbf/>

<https://mediakonsumen.com/2022/12/25/surat-pembaca/penjual-mengirim-kardus-kosong-layanan-bukalapak-tidak-dapat-diandalkan>

PER-UU-AN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen KUHPerdata

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-

Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik