



Pertanggungjawaban Hukum Penyedia Jasa Platform Digital terhadap Pelanggaran Kekayaan Intelektual

Ida Bagus Nyoman Adhi Wiguna
Universitas Mahendradatta, Indonesia

Alamat: Jalan Ken Arok 12, Denpasar, Bali
Korespondensi penulis: goeswisnoe83@gmail.com

Abstract. *This research discusses Tokopedia's legal responsibility for each consumer if there is a mismatch between goods in online buying and selling. Even though regulations have been formed regarding the technical implementation of electronic commerce, in fact these regulations still have weaknesses in terms of legal protection because parties in electronic transactions, both sellers and buyers, are often disadvantaged by parties who violate agreements and dispute resolution provided through digital platforms is considered still detrimental to one party. The development of digital platforms has opened the door to economic and creative activities. However, this success also carries the risk of intellectual property infringement. This research will explain the background, provide the legal context, and detail the urgency of this research in the legal context in Indonesia. This research uses empirical research methods, and the approach used is a statutory approach (law) Case approach (Case) which is carried out at the level of horizontal synchronization, which measures the extent of a governing law and case.*

Keywords: *Legal Responsibility, Digital Platform, Intellectual Property.*

Abstrak. Penelitian ini membahas tentang Pertanggungjawaban Hukum Tokopedia terhadap setiap konsumennya jika terjadi ketidaksesuaian barang dalam jual beli online. Meskipun telah dibentuk regulasi mengenai teknis penyelenggaraan perdagangan elektronik, nyatanya aturan tersebut masih memiliki kelemahan dalam segi perlindungan hukum dikarenakan para pihak dalam transaksi elektronik baik penjual ataupun pembeli seringkali dirugikan oleh pihak-pihak yang melakukan perbuatan melanggar perjanjian serta penyelesaian sengketa yang disediakan melalui *platform* digital dianggap masih merugikan salah satu pihak. Perkembangan *platform* digital telah membuka pintu bagi kegiatan ekonomi dan kreatif. Namun, keberhasilan ini juga menimbulkan risiko pelanggaran kekayaan intelektual. Penelitian ini akan menjelaskan latar belakang, memberikan konteks hukum, dan merinci urgensi penelitian ini dalam konteks hukum di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang bersifat empiris, serta pendekatan yang digunakan adalah *statutory approach* (undang-undang) *Case approach* (Kasus) yang dilakukan pada taraf sinkronisasi secara horizontal, yang mengukur sejauh mana suatu perundang-undangan yang mengatur serta kasus. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pertanggungjawaban hukum Tokopedia terhadap konsumen dan perlindungan hukum yang diterima oleh para pihak dalam perdagangan elektronik.

Kata Kunci: Pertanggungjawaban Hukum, Platform Digital, Kekayaan Intelektual.

1. LATAR BELAKANG

Manusia merupakan makhluk sosial yang saling membutuhkan satu sama lain. Salah satu interaksi dalam kehidupan manusia yaitu aktivitas jual-beli. Jual-beli merupakan aktivitas sehari-hari yang terjadi di dalam kehidupan manusia. Perkembangan yang sangat pesat dalam bidang teknologi, dan manusia mengikuti perubahan dalam pola aktivitas yang terjadi, begitupun perdagangan. Perdagangan dilakukan dengan cara bertatap muka secara langsung untuk barter barang yang di jual maupun yang dibeli, dengan adanya media elektronik yang berbasis internet dapat mempermudah pembisnis

untuk menjalankan usahanya dan mempermudah para pelaku bisnis untuk menjalankan usahanya dan memberikan kesempatan terhadap dunia bisnis yang semakin kompetitif.

Perkembangan saat ini sangatlah pesat, terutama dalam hal informasi dan komunikasi, dengan sedemikian canggihnya layanan *internet* memberi kemudahan untuk mengakses dan menggunakan berbagai layanan yang sudah tersedia. Begitu juga dengan menggunakan *internet* untuk menjalankan bisnis *online* menjadi salah satu hal yang sangat menguntungkan. Perkembangan perdagangan saat ini berbasis teknologi internet yang dikenal dengan Jual Beli *Online* yang diharapkan dengan adanya Jual Beli *Online* mampu untuk memanfaatkan teknologi tersebut untuk memasarkan kegiatan Jual Beli *Online* untuk menembus batas lintas negara dan wilayah.

Dalam proses jual beli online yang sangat pesat masalah Hak Kekayaan Intelektual (HKI) yang merupakan padanan kata untuk *Intellectual Property Rights* (IPR), menjadi persoalan serius diperhatikan bagi negara-negara berkembang dan negara-negara maju. Hak Kekayaan Intelektual (HKI) diperdagangkan secara global, untuk itu perlu diambil langkah-langkah guna mengamankan dan melindunginya dari perbuatan-perbuatan yang tidak bertanggungjawab. Dalam hal ini tidak hanya pada penyalahgunaan KHI dalam bidang seni yang mempunyai karya-karya serta hak cipta tetapi sudah menjulur ke ranah persoalan tentang merk dagang serta penipuan dalam proses jual beli online yang tersedia pada platform-platform digital. Terjadinya masalah HKI dalam dunia jual beli online yang tersebar di dunia maya yaitu dengan ketidaksesuaian barang yang telah dikirimkan oleh perusahaan tersebut.

Bisnis *online* saat ini merupakan produk jangka panjang karena kepraktisan dan kemudahannya dalam berbelanja untuk memenuhi kebutuhan, praktis merupakan salah satu ciri khas dalam bisnis online, kepraktisannya bisnis *online* adalah cara bertransaksi. Dalam bertransaksi seseorang dapat melakukannya tanpa bertatap muka dan tidak perlu untuk mendatangi toko yang menjual kebutuhan yang di inginkan dan juga dapat dilakukan dimanapun berada dan kapanpun selama ada jaringan *internet*. Dengan segala kemudahan dan kepraktisan yang ditawarkannya dalam bisnis *online*, banyak orang ingin membangun dan menjalankan bisnis berbasis *online* sendiri, menjalankan bisnis *online* tidak jauh beda dengan menjalankan bisnis offline yang membedakan hanya medianya.

Saat ini, penggunaan *e-commerce* sudah menjadi bagian dari gaya hidup yang didukung dengan hadirnya 36 *e-commerce* di Indonesia. Dengan memutuskan menggunakan *e-commerce*, konsumen diharuskan bersedia memberikan data pribadi yang bersifat konfidensial saat melakukan registrasi dan transaksi. Dewasa ini, informasi adalah

sumber daya yang semakin berharga di dunia modern atau digital. Adapun pemberian data dan informasi secara strategis dibutuhkan untuk mendapatkan dan memberikan manfaat.

Berbelanja *online* menggunakan *e-commerce* tidak hanya memudahkan, tetapi juga dapat menimbulkan masalah bagi pengguna, salah satunya adalah penyalahgunaan data pribadi. Rentannya keamanan perlindungan data pribadi (PDP) menimbulkan masalah, yaitu kebocoran data pribadi konsumen. Selama tahun 2019–2020, puluhan juta data pengguna *e-commerce* telah dicuri, antara lain Tokopedia (91 juta), Bhinneka.com (1,2 juta), dan Bukalapak (13 juta) (Pusparisa, 2020). Selama tahun 2020, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) telah menerima 1.276 pengaduan sektor *e-commerce* dengan mayoritas mengenai *phishing* dan penyalahgunaan akun melalui *one time password* (OTP).

Terdapat tiga pilar penting dalam perkembangan bisnis atau modernisasi, yaitu (1) Perlindungan hak atas kekayaan perorangan (2) Konsentrasi pasar (3) Persaingan yang sehat. Hal ini telah masuk pada periode perkembangan bisnis saat ini yang mana ke tiga pilar tersebut telah terpenuhi dan perkembangan bisnis masuk kedalam revolusi industri 4.0 yaitu semua perubahan beralih ke arah digital yang menimbulkan beberapa peristiwa baru seperti perdagangan elektronik, uang elektronik dan yurisdiksi hukum negara yang menjadi kabur atau hilang. Peristiwa hukum jual beli tidak terlepas dengan kesepakatan para pihak, dalam jual beli para pihak yang terikat disebut penjual dan pembeli.

Kesepakatan jual beli lahirilah perjanjian dimana penjual dan pembeli besepakat untuk melakukan jual beli. Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana 2 (dua) orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Suatu perjanjian adalah semata-mata untuk suatu persetujuan yang diakui oleh hukum. Persetujuan ini merupakan kepentingan yang pokok di dalam dunia usaha dan menjadi dasar bagi kebanyakan transaksi dagang seperti jual beli barang, kendaraan, tanah, pemberian kredit, asuransi, pengangkutan barang, pembentukan organisasi usaha dan termasuk juga menyangkut tenaga kerja.

Aktifitas jual beli adalah aktifitas yang paling umum digunakan untuk transfer legal properti. Hal tersebut juga diatur secara jelas dalam sistem hukum berupa tuntutan hukum, akibat dan perlindungan hukum bagi para pihak. Ada kebutuhan mendesak untuk membuat Undang-Undang untuk melindungi pihak dari hal-hal negatif dan penyalahgunaan yang merugikan baik penjual maupun pembeli. Semua jenis harta dapat diperdagangkan, baik bergerak maupun tidak bergerak, selama tidak ada peraturan yang melarangnya.

Saat pembeli bertransaksi di salah satu *platform online* yaitu Tokopedia. Pembeli membeli sebuah Handphone dengan merek *Apple type 12 Pro* kapasitas 128Gb dengan harga Rp. 9.200.000 (sembilan juta dua ratus ribu rupiah) dan ongkos kirim Rp. 35.000 (tiga puluh lima ribu rupiah), total pembayaran sebesar Rp. 9.235.000 (sembilan juta dua ratus tiga puluh lima ribu rupiah). Pada tanggal 10 November 2019, kiriman barang datang tapi barang yang dikirim adalah *Handphone Iphone type 12 Pro* merk tiruan. Sekilas, iphone tersebut sangat mirip dengan yang saya pesan dan sesuai gambar yang beredar pada tokopedia tersebut, tapi jika digunakan dan di aplikasikan sangat berbeda tampilan *softwrenya* tidak menggunakan Ios melainkan menggunakan Andriod yang sangat jauh berbeda. Saya komplain ke Tokopedia, yang memberi solusi agar saya menghubungi penjualnya langsung. Disini pembeli merasa kecewa dengan solusi yang telah di sarankan oleh Tokopedia.

Pemaparan contoh di atas dapat diketahui bahwa Tokopedia harus bertanggung jawab atas kasus penerimaan barang yang tidaksesuai dengan barang yang dipesan terhadap pembeli yang telah di rugikan penjual dari salah satu toko yang berada di Tokopedia, pembeli harus mendapatkan perlindungan hukum dari pihak Tokopedia, dikarenakan si pembeli telah dirugikan karna barang yang dia dapat tidak sesuai dengan barang yang aslinya. Dari uraian diatas penulis tertarik untuk menganalisis dan membahas masalah melalui karya tulis ini.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Kekayaan Intelektual

Kekayaan intelektual (KI) adalah konsep hukum yang merujuk pada kreasi pikiran, seperti penemuan, karya sastra dan seni, desain, dan simbol, nama, dan gambar yang digunakan dalam perdagangan. Hak-hak ini memberi pencipta hak eksklusif atas penggunaan kreasi mereka untuk jangka waktu tertentu. Sistem kekayaan intelektual bertujuan untuk mendorong inovasi dan kreativitas dengan memberi insentif kepada individu dan perusahaan untuk mengembangkan produk baru dan karya kreatif.

Gagasan untuk melindungi karya intelektual dapat ditelusuri kembali ke zaman kuno, meskipun konsep modern KI baru mulai berkembang pada masa Renaisans. Misalnya, di Yunani Kuno, penulis drama diberi hak eksklusif untuk menampilkan karya mereka selama satu musim. Namun, tidak ada sistem yang terstruktur seperti yang kita kenal sekarang.

Kekayaan intelektual merujuk pada ciptaan-ciptaan pikiran yang memiliki nilai ekonomi dan dapat diberi perlindungan hukum. Ini termasuk, tetapi tidak terbatas pada, penemuan, karya seni dan sastra, desain, dan simbol yang digunakan dalam perdagangan. Hak kekayaan intelektual memberikan pemiliknya hak eksklusif untuk menggunakan ciptaan mereka dalam waktu tertentu. Tujuan perlindungan kekayaan intelektual adalah sebagai berikut:

1. Mendorong motivasi dan kreativitas
Dengan memberikan hak eksklusif, sistem KI memberi insentif kepada individu dan perusahaan untuk berinovasi dan menciptakan karya baru.
2. Menjamin Pengakuan dan Penghargaan
Sistem KI memastikan bahwa pencipta mendapatkan pengakuan dan imbalan yang adil atas kreasi mereka.
3. Memfasilitasi Penyebaran Pengetahuan
4. Menjaga Keadilan dan Ketertiban

Jenis-Jenis Kekayaan Intelektual adalah sebagai berikut:

1. Hak Cipta

Hak cipta melindungi karya sastra dan seni, termasuk buku, musik, lukisan, film, dan perangkat lunak. Hak ini memberikan pemilik hak eksklusif untuk memperbanyak, mendistribusikan, dan menampilkan karya mereka. Hak cipta telah berkembang sejak pengenalan mesin cetak. Pada abad ke-20, hak cipta diperluas untuk mencakup karya digital, seperti perangkat lunak dan konten internet. Hak cipta melindungi bentuk ekspresi ide, tetapi tidak melindungi ide itu sendiri. Hak cipta berlaku selama masa hidup pencipta ditambah sejumlah tahun setelah kematian mereka (biasanya 50-70 tahun, tergantung pada yurisdiksi).

2. Paten

Paten melindungi penemuan baru yang memiliki utilitas, inovasi, dan aplikabilitas. Paten memberikan pemegang hak eksklusif untuk membuat, menggunakan, dan menjual penemuan mereka selama periode tertentu, biasanya 20 tahun. Konsep paten telah ada sejak zaman Renaisans, dengan paten pertama yang tercatat di Italia pada abad ke-15. Sistem paten modern berkembang pesat selama Revolusi Industri ketika penemuan-penemuan baru menjadi sangat penting. Untuk mendapatkan paten, penemuan harus memenuhi syarat kebaruan, tidak dapat diduga, dan memiliki utilitas. Proses pengajuan paten melibatkan pengajuan permohonan

yang rinci dan melalui proses pemeriksaan oleh kantor paten nasional atau internasional.

3. Merek Dagang

Merek dagang melindungi simbol, nama, dan logo yang membedakan produk atau jasa satu perusahaan dari perusahaan lainnya. Perlindungan merek dagang membantu konsumen mengidentifikasi sumber barang atau jasa dan melindungi reputasi bisnis. Penggunaan simbol untuk menandai barang dagangan sudah ada sejak zaman kuno. Sistem hukum modern untuk merek dagang berkembang pada abad ke-19 dan 20, dengan pengakuan bahwa merek memainkan peran penting dalam perdagangan.

4. Pendaftaran dan Perlindungan Merek Dagang

Pendaftaran merek dagang memberikan perlindungan hukum yang lebih kuat, meskipun merek dagang tidak terdaftar juga dapat dilindungi melalui penggunaan. Perlindungan merek dagang dapat berlangsung tanpa batas waktu selama merek tersebut tetap digunakan dalam perdagangan.

5. Desain Industri

Desain industri melindungi aspek estetika dari objek yang diproduksi secara industri. Ini termasuk bentuk, pola, atau warna dari produk yang memberikan daya tarik visual. Perlindungan desain industri berkembang pada abad ke-19 seiring dengan peningkatan produksi barang-barang yang memiliki nilai estetika. Konvensi Paris tahun 1883 merupakan salah satu tonggak awal dalam perlindungan desain industri. Untuk mendapatkan perlindungan, desain harus baru dan asli. Pendaftaran desain memberikan hak eksklusif untuk menggunakan desain tersebut selama periode tertentu, biasanya 10-25 tahun.

6. Rahasia Dagang

Rahasia dagang melindungi informasi bisnis yang memiliki nilai ekonomi dan dirahasiakan. Ini termasuk formula, praktik, proses, desain, dan informasi yang tidak diketahui oleh umum.

Istilah hukum merupakan terjemahan dari istilah “*rechtsstaat*”. Istilah lain yang digunakan dalam alam hukum Indonesia adalah *the rule of law*, yang juga digunakan untuk maksud “negara hukum”. Notohamidjojo menggunakan kata-kata “maka timbul juga istilah hukum atau *rechtsstaat*.” Djokosoetono mengatakan bahwa “hukum yang demokratis sesungguhnya istilah ini adalah salah, sebab kalau kita hilangkan *demokratische rechtsstaat*, yang penting dan primair adalah *rechtsstaat*.”

Sementara itu, Muhammad Yamin menggunakan kata negara hukum sama dengan *rechtsstaat* atau *government of law*, sebagaimana kutipan pendapat berikut ini: “polisi atau negara militer, tempat polisi dan prajurit memegang pemerintah dan keadilan, bukanlah pula negara Republik Indonesia ialah negara hukum (*rechtsstaat*, *government of law*) tempat keadilan yang tertulis berlaku, bukanlah negara kekuasaan (*machtsstaat*) tempat tenaga senjata dan kekuatan badan melakukan sewenang – wenang.

Teori Perlindungan Hukum

Hukum merupakan konsensus atau kesepakatan semua pihak yang terlibat maka dari itu adanya kesepakatan dari semua pihak ini menimbulkan kepastian hukum sehingga membuat penjaminan atas hak-hak warga negara menjadi terjamin.

Hukum merupakan sebuah system norma dan norma adalah pernyataan yang menekankan aspek “seharusnya” atau *Dass Sollen* dengan menyertakan beberapa peraturan yang menekankan tentang apa yang harus dilakukan oleh manusia dari norma tersebut. Undang-undang berisi pedoman bagi warga negara untuk bertingkah laku dan bermasyarakat, baik hubungan antar individu maupun hubungan antara individu dan masyarakat. Aturan tersebut menjadi batasan bagi masyarakat dalam melakukan tindakan terhadap individu lainya, adanya aturan pelaksanaan tersebut secara otomatis menimbulkan kepastian hukum.

Perlindungan hukum terlahir dikarenakan terjadi konsensus atau kesepakatan seluruh elemen masyarakat untuk mengatur segala hubungan dan perilaku antar anggota masyarakat dan antar masyarakat hubungannya dengan pemerintah. Berikut merupakan pengertian perlindungan hukum menurut pendapat ahli, yakni sebagai berikut:

1. Menurut Setiono perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi warganegara dari perbuatan yang mengakibatkan hilangnya hak dari pada warganegara yang tidak sesuai dengan aturan hukum, hal ini dalam rangka mewujudkan ketentraman dan ketertiban sehingga manusia dapat menikmati martabatnya sebagai manusia.
2. Menurut Philipus M. Hadjon Perlindungan hukum adalah sebagai kumpulan kaidah, norma ataupun peraturan yang melindungi satu hal yang berkaitan dengan hal lainnya. Berkaitan dengan warga negara berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak warga negara dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.

3. Muktie A. Fadjar arti perlindungan hukum merupakan penyempitan dari pengertian perlindungan karena difokuskan hanya kepada perlindungan hukum. Perlindungan yang diberikan oleh hukum disisi lain hukum memiliki hak dan kewajiban, subjek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia harus ada pihak penengah dalam hal ini negara menjadi pihak penengan untuk memberikan perlindungan hukum kepada subjek hukum yang haknya terlanggar oleh kepentingan subjek hukum lainnya.
4. Menurut C.S.T Kansil perlindungan hukum adalah upaya negara melalui aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman baik secara fisik maupun pikiran dari ancaman pihak manapun.

Perlindungan hukum pada dasarnya adalah upaya pencegahan untuk terjadinya pelanggaran hukum dan upaya untuk menangani apabila terdapat subjek hukum yang di nilai terlanggar hak hukumnya sebagai warga negara, oleh karena itu dibutuhkan beberapa syarat agar hukum dapat berjalan secara efektif dan melindungi warga negara sebagai penjalan dan pelaku hukum pada kehidupan sehari-hari. Perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yaitu sebagai berikut:

- 1) Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan Hukum Preventif adalah perlindungan yang diberikan oleh pemerintah untuk mencegah terjadinya pelanggaran, dalam hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu tindakan.

- 2) Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan Hukum Represif adalah perlindungan hukum yang diberikan berupa sanksi seperti denda, penjara, kurungan ataupun pengantian uang berupa sengketa keperdataan guna mengembalikan keadaan kepada situasi sebelumnya. Perlindungan hukum merupakan salah satu tujuan hukum yang memberi garis besar dalam hukum bahwa hukum harus bersifat melindungi kepentingan subjek-subjek hukum, dan untuk menghindari tumpang tindihnya kepentingan satu pihak dengan pihak lain sehingga negara memberi batasan tersebut dalam hukum tertulis atau Undang-undang yang ditujulam untuk memberi perlindungan hukum.

3. METODE PENELITIAN

Dari jenis penelitian, secara garis besar penelitian hukum terbagi menjadi penelitian normatif, dan penelitian empiris atau gabungan dari keduanya. Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian Yuridis normative yang diperkuat dengan data-data empiris. Penelitian hukum Yuridis normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Dalam penulisan ini dilakukan dengan Pendekatan yuridis normatif merupakan penelitian yang mengkaji studi dokumen, yakni menggunakan berbagai data sekunder seperti peraturan perundangundangan, keputusan pengadilan, teori hukum, dan dapat berupa pendapat para sarjana. Dalam hal ini menggunakan pendekatan *statue approach* yaitu suatu pendekatan secara peraturan perundangundangan diantaranya: pertama, *comprehensive law*, dimana bisa dilihat antara hukum yang satu memiliki keterkaitan dengan yang lain, kedua *allinclusive*, merupakan norma yang ada dapat menampung permasalahan hukum yang sedang terjadi menjadi satu kesatuan, dan yang terakhir *systematic*, yaitu norma yang satu dan yang lainnya saling berkaitan sehingga tersusun secara hierarki. Bahan hukum yang dikaji dan dianalisis terdiri dari sumber bahan hukum primer berupa kajian dari sebuah peraturan perundang-undangan yang masih berlaku serta dikaitkan dengan permasalahan hukum yang sedang terjadi dalam penulisan ini, kemudian untuk sumber bahan hukum sekunder berupa buku-buku ilmu hukum, hasil penelitian hukum dan sumber bahan hukum tersier berupa kamus hukum, internet. Selanjutnya dalam penulisan ini menggunakan teknik studi dokumen sebagai teknik pengumpulan bahan hukumnya dan menggunakan teknik analisis yaitu teknik argumentatif dan teknik analisis deskriptif.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hak Konsumen Dalam Jual Beli *Online*

Pengertian jual beli *online* yaitu para pihak yang terkait di dalamnya melakukan hubungan hukum yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang dilakukan secara elektronik dan sesuai dengan Pasal 1 butir 17 Undang-undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) disebut sebagai kontrak elektronik yaitu perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya.

Media jual-beli *online* biasanya sering digunakan oleh para pengusaha untuk memperoleh keuntungan dengan memberikan penawaran berupa barang/benda secara legal. Untuk mengetahui ciri-ciri jual-beli menggunakan media *online* dapat dilihat dengan cara:

1. Terdapat perjanjian/kontrak yang ditawarkan berupa dagangan
2. Perjanjian dilakukan melalui internet
3. Transaksi dilakukan melalui jarak jauh
4. Perjanjian dibuat dengan jaringan media sosial
5. Kebebasan dan keterbukaan akses barang/benda yang dijual.

Perjanjian *E-commerce* dikenal dua pelaku yaitu merchant/pelaku usaha yang melakukan penjualan dan buyer/costumer/konsumen yang berperan sebagai pembeli. Selain pelaku usaha dan konsumen, dalam transaksi jual beli melalui media internet juga melibatkan provider sebagai penyedia jasa layanan internet dan bank sebagai sarana pembayaran. Sejatinya dalam beberapa peraturan terkait perlindungan konsumen tidaklah terlalu rumit, hanya saja terdapat beberapa penambahan dalam beberapa peraturan, tanpa mengesampingkan peraturan dasar. Seperti dalam kasus transaksi e-commerce atau yang lebih kita sering dengar dengan transaksi elektronik atau jual beli online.

Di dalam e-commerce ini terdapat beberapa peraturan yang dijadikan sebagai dasar aturan yang melengkapi beberapa kekurangan dalam perlindungan konsumen. Mengingat kerangka kebijakan yang melindungi konsumen didalam berbagai macam transaksi di internet tampaknya belum dibuat atau dirumuskan oleh pemerintah Indonesia, maka sangatlah diperlukan kajian hukum terhadap hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi elektronik (e-commerce), serta mekanisme penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen. Perlindungan konsumen menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen yang merasa dirugikan sehingga dapat terwujud tujuan perlindungan konsumen, jika terjadi sengketa atau konflik antar pelaku usaha dan konsumen maka dapat diselesaikan melalui:

1. Pengadilan (Litigasi)
2. Non Litigasi (Mediasi dan Arbitrase)

Menurut Sutan Remy Sjahdeini, jual beli *online* adalah kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufactures*), service providers, dan pedagang perantara (*intermediaries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer yaitu internet. *Electronic Commerce Transaction* adalah transaksi dagang antara penjual dengan pembeli untuk menyediakan barang, jasa atau mengambil alih hak. Kontrak ini

dilakukan dengan media electronic dimana para pihak tidak hadir secara fisik dan terdapat dalam jaringan umum dengan sistem terbuka yaitu internet atau *world wide web*. Transaksi ini terjadi terlepas dari batas wilayah dan syarat nasional.

Dalam jual beli *online* seseorang harus memenuhi syarat-syarat dalam melakukan transaksi jual beli *online* sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Adapun syarat sahnya perjanjian menurut Pasal 1320 KUH Perdata adalah:

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan diri
2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian
3. Suatu hal tertentu
4. Suatu sebab yang halal

Syarat pertama dan kedua, disebut syarat subyektif (mengenai para pihak dalam suatu perjanjian) apabila syarat ini tidak terpenuhi tidak terpenuhi, maka akibat hukumnya adalah perjanjian tersebut dapat dibatalkan dengan inisiatif salah satu pihak yang merasa dirugikan. sementara syarat ketiga dan keempat disebut syarat obyektif (mengenai perjanjiannya sendiri atau obyek perjanjian) tidak terpenuhi, maka akibat hukum yang timbul adalah perjanjian tersebut adalah batal demi hukum. Syarat-syarat perjanjian di atas, penulis menemukan bahwa perjanjian dalam jual beli *online* telah memenuhi semua syarat yang ada dalam Pasal 1320 KUH Perdata.

Terdapat kesepakatan antara penjual dan pembeli yang mengikatkan diri, pelaksanaan kesepakatan ini melibatkan beberapa pihak yaitu pihak penjual, pihak pembeli, penyedia jasa pembayaran, penyedia jasa pengiriman dan Tokopedia.

Dalam hal ini terjadi keterikatan antara pihak-pihak tersebut dalam setiap jual beli *online*. sebagai contoh hasil wawancara penulis dengan customer Tokopedia yaitu ibu Salsa. Ibu Salsa membeli sebuah radio di salah satu pelaku usaha di Platform Tokopedia, pelaku usaha tersebut menjual barang sangat detail dari warna, dan bentuk barang yang di jual. Lalu bu Salsa membeli barang yang dijual oleh pelaku usaha. Seluruh penawaran beserta persyaratan pembelian suatu produk sudah tercantum di platform toko pelaku usaha dan pembeli dapat menyetujui atau tidak.

Sesuai dengan prosedur Tokopedia bahwasanya setiap pembeli wajib mengisi data yang telah di sediakan oleh Tokopedia yaitu pembeli wajib mengisi data diri lengkap dari nama, alamat lengkap, nomor telfon, dan barang apa yang di pesan, apabila pembeli telah mengirim format pengiriman barang yang telah diisinya ke pihak pelaku usaha dan pihak pelaku usaha menerima format tersebut, maka dikatakan telah terjadi kata sepakat di anantara kedua belah pihak.

Sepakat mengikat para pihak yang memberikan sepakat itu sebagai suatu undang-undang (Pasal 1338 ayat (1) B.W). karena sesuai dengan asas dari sebuah perjanjian yaitu asas konsensualisme, yakni suatu persesuaian kehendak (berhubungan dengan lahirnya suatu perjanjian). Perjanjian harus didasarkan pada konsensus atau kesepakatan dari pihak-pihak yang membuat perjanjian. Dengan asas konsensualisme, perjanjian dikatakan telah lahir jika ada kata sepakat atau persesuaian kehendak diantara para pihak yang membuat perjanjian tersebut.

Kata sepakat tersebut dapat batal apabila terdapat unsur-unsur penipuan, paksaan dan kekhilafan. Dalam pasal 1321 KUH Perdata dinyatakan bahwa tiada sepakat yang sah apabila sepakat itu diberikan secara kekhilafan atau diperolehnya dengan paksaan/penipuan.

Dalam perjanjian seseorang dikatakan telah cakap hukum apabila seseorang tersebut telah mampu bertanggungjawab atas perbuatan hukum yang telah dilakukannya. Seseorang menurut hukum telah dikatakan cakap apabila telah berusia 18 tahun dan atau sudah pernah menikah sebelumnya. Apabila seseorang yang melakukan perbuatan hukum tersebut belum cakap hukum, maka perjanjian yang dibuat batal demi hukum. Seseorang dikatakan tidak cakap hukum apabila memenuhi unsur dalam Pasal 1330 KUHPerdata berikut ini:

- a. Orang-orang belum dewasa yang berusia 18 Tahun
- b. Orang-orang yang masih pengampuan dibawah orang tuanya.

Oleh karena itu suatu perjanjian jika dilakukan oleh orang atau pihak-pihak yang tidak memenuhi persyaratan dari sisi batas usia para pihak atau salah satu pihak yang akan membuat perjanjian, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan, maka batas usia seseorang untuk dapat melakukan perjanjian menjadi penting. Dalam praktiknya kebanyakan yang menggunakan Platform Tokopedia adalah orang-orang yang cakap hukum dan jika tidak maka akan diwakilkan oleh wali nya.

Suatu perjanjian harus mengenai hal tertentu artinya apa yang diperjanjikan hak-hak dan kewajiban kedua belah pihak jika timbul suatu perselisihan. barang yang dimaksud dalam perjanjian paling sedikit harus ditentukan jenisnya. Bahwa barang itu sudah ada atau sudah berada di tangannya si berutang pada waktu perjanjian dibuat tidak diharuskan oleh undang-undang. Juga jumlahnya tidak perlu disebutkan, asal saja kemudian dapat dihitung atau ditetapkan.

Unsur sebab-sebab yang halal ini juga merupakan syarat obyektif sebuah perjanjian. Maka, apabila syarat ini tidak dipenuhi dapat dikatakan perjanjian yang dibuat

tersebut dapat dibatalkan. Pembatalan sebuah perjanjian dapat dilakukan atas dasar kesepakatan bersama atau dalam hal ini salah satu pihak tidak terima, maka dapat dibatalkan melalui pengadilan.

Sebab-sebab yang halal ini memiliki unsur-unsur penting dalam menentukan isi perjanjian yang akan dibuat, yaitu:

- a. Tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Tidak bertentangan dengan kaidah hukum dan norma hukum yang berlaku di masyarakat.
- c. Tidak bertentangan dengan ketertiban umum dan norma kesusilaan.

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa apabila tidak dipenuhi syarat perjanjian secara subyektif yaitu syarat kesepakatan dan cakap hukum, maka dapat dikatakan perjanjian tersebut batal demi hukum. Sedangkan, apabila tidak terpenuhi syarat obyektif berupa hal tertentu dan sebab-sebab yang halal, maka dapat dipastikan bahwa perjanjian tersebut dapat dibatalkan melalui pengadilan atau salah satu pihak berdasarkan kesepakatan bersama menarik perjanjian tersebut.

Pertanggungjawaban Hukum Flatform Digital Terhadap Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Dalam Jual Beli *Online*

Pertanggungjawaban merupakan mekanisme yang dipergunakan dalam hubungan hukum yang memiliki sebab-akibat, hubungan hukum muncul akibat dari terbentuknya peristiwa hukum yang memiliki hak dan kewajiban. Sebagai bagian dari kewajiban maka pertanggungjawaban merupakan bagian akhir dari hubungan tersebut apabila salah satu pihak tidak dapat terpenuhi haknya, maka munculah pertanggungjawaban dari pihak lainnya.

Jual beli *online* merupakan hubungan hukum yang mirip dengan jual-beli konvensional namun dalam jual-beli *online* yang terbentuk hubungan hukumnya secara virtual, sebagai contoh jual beli tradisional hubungannya hanya berdasarkan hukum perdata namun jual beli *online* memasuki hubungan hukum yang lebih dalam yaitu berdasarkan kontrak yang dibuat secara virtual. Hubungan hukum secara virtual berdasarkan undang-undang 19 tahun 2016 tentang Informasi dan transaksi elektronik, segala bentuk pertanggungjawaban secara elektronik ditanggung oleh pihak yang tidak mampu melaksanakan kewajibannya secara benar.

Bentuk-bentuk ingkar janji atau wanprestasi dalam jual beli *online* adalah melakukan sesuatu yang dijanjikan namun salah, melakukan sesuatu yang dijanjikan namun terlambat dan tidak melakukan sesuatu. Sebagai contoh kasus adalah Ade yang

membeli Handphone merek Apple namun tidak sesuai dengan yang dikirim oleh penjual berbeda yang dijanjikan, hal ini merupakan salah satu bentuk wanprestasi atau ingkar janji yang harus diberikan mekanisme pertanggungjawaban. Dalam hal ini Ade telah melakukan permintaan pertanggungjawaban kepada penjual untuk mengganti namun pada akhirnya Ade pula yang harus menanggung biaya kirim dari produk tersebut.

Berdasarkan undang-undang 19 tahun 2016 tentang Informasi dan transaksi elektronik pasal 12 setiap peristiwa hukum yang dilakukan di dunia virtual atau elektronik layaknya jual beli secara *online* maka yang terbentuk didalamnya berdasarkan perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak “Tanda tangan dalam bentuk elektronik merupakan suatu kesepakatan yang sah dan mengikat bagi kedua belah pihak, yang selayaknya perjanjian yang berlaku di kenyataan” dalam ketentuan ini mengatur tentang kontrak dalam jual beli secara *online*. Tokopedia memiliki syarat dan perjanjian dengan cara pemberian tanda centang oleh pihak konsumen maupun pihak pelaku usaha, pemberian tanda centang tersebut merupakan tanda bentuk kesepakatan yang diberikan oleh masing-masing pihak.

Menurut Peraturan Pemerintah nomor 80 tahun 2019 tentang perdagangan melalui sistem elektronik pasal 25 ayat 2 menjelaskan bahwa “Perdagangan melalui sistem elektronik harus menjunjung tinggi perlindungan terhadap konsumen dengan cara melakukan penawaran dan penerimaan secara elektronik dan memiliki sistem pengaduan dan sengketa perdagangan yang berguna untuk menjamin perlindungan bagi konsumen. Pelaku usaha wajib melindungi hak-hak konsumen sesuai dengan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Dalam rangka menjamin perlindungan konsumen maka Peraturan pemerintah nomor 80 tahun 2019 mewajibkan pelaku usaha untuk memiliki layanan pengaduan konsumen yang mekanismenya mencakup.

1. Setiap pelaku usaha diharuskan memiliki nomor dan kontak pengaduan
2. Setiap pelaku usaha memiliki prosedur pengaduan
3. Setiap pelaku usaha memiliki mekanisme tindak lanjut pengaduan
4. Petugas yang kompeten memiliki keahlian dalam penanganan sengketa konsumen
5. Setiap sengketa harus memiliki jangka waktu dalam proses penyelesaian pengaduan.

Tokopedia dalam permasalahan ini telah memiliki seluruh komponen yang telah disebutkan di atas namun pada permasalahan kali ini, Tokopedia sama sekali tidak berpihak kepada konsumen dalam menyelesaikan sengketa hal ini terbukti dalam penyelesaian masalah tersebut konsumen yang sama sekali tidak melakukan kesalahan justru dibebankan suatu kewajiban yang ditentukan diluar kontrak oleh pelaku usaha. Hal

ini merupakan penyimpangan dalam prinsip pertanggungjawaban perlindungan konsumen, konsumen seharusnya mendapatkan penggantian yang setimpal akibat dari kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Hukum perdata pada dasarnya mengatur tentang perjanjian dalam pasal 1313 yang menjelaskan bahwa “Perjanjian adalah kesepakatan yang mengikat bagi kedua belah pihak” hal ini menjadi aturan dasar bagi penyelenggaraan sistem perdagangan melalui elektronik. Maka dari itu dengan penyentuhan tombol centang dalam platform Tokopedia hal tersebut merupakan sebuah kesepakatan yang dibuat oleh masing-masing pihak, dalam permasalahan ini kedua belah pihak telah melakukan persetujuan dengan penyentuhan tombol centang sebelum masuk ke dalam platform, yang membuat perjanjian mengikat bagi kedua belah pihak. Ditambah dengan syarat lain yaitu perjanjian dapat mengikat kedua belah pihak jika memenuhi syarat sahnya perjanjian yang telah ditetapkan dalam pasal 1320 yaitu:

1. Setiap perjanjian harus dibuat oleh subjek hukum yang telah mencapai umur 21 atau telah dinyatakan dewasa menurut undang-undang dan telah diperbolehkan melakukan berbagai peristiwa hukum.
2. Setiap perjanjian harus dibuat oleh subjek hukum yang cakap dan tidak dalam pengampuan, cakap dalam permasalahan ini adalah dapat mengendalikan dirinya sendirinya secara sadar.
3. Setiap perjanjian harus memenuhi suatu hal tertentu, suatu hal tertentu disini adalah perjanjian harus jelas barang/jasa yang diperjanjikan agar tidak ada salah satu pihak yang dirugikan.
4. Setiap perjanjian harus memenuhi sebab yang halal, sebab yang halal adalah perjanjian tidak boleh melanggar ketentuan undang-undang yang berlaku.

Pelanggaran atas 2 syarat subjektif a dan b dapat membuat perjanjian dapat dibatalkan, dan pelanggaran atas syarat objektif c dan d dapat membuat perjanjian menjadi batal demi hukum, dan perjanjian yang telah disepakati mengikat serta menjadi undang-undang bagi kedua belah pihak, yang pelanggaran atas hal tersebut merupakan suatu hal yang disebut wan prestasi.

Dilihat dari beberapa ketentuan di atas secara spesifik perjanjian yang telah disepakati oleh konsumen dan pelaku usaha di Tokopedia merupakan perjanjian yang dibuat secara elektronik, dalam perjanjian ini diatur secara spesifik dalam undang-undang nomor 19 tahun 2016 yang menjelaskan bahwa “Perjanjian elektronik adalah perjanjian

yang disepakati oleh para pihak melalui mekanisme elektronik” Namun pada prinsipnya tetap sama dalam penggunaan ketentuan-ketentuan dasar dalam hukum perdata.

Pada perjanjian yang telah disepakati oleh Salsa dan pelaku usaha mengatur tentang apabila terjadinya sengketa maka diselesaikan melalui prosedur *online dispute resolution* yang telah dibuat oleh platform Tokopedia yang menjadikan platform ini telah sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah 80 Tahun 2019. *Online dispute resolution* yang ditawarkan oleh Tokopedia berdasarkan perjanjian yang telah disepakati, terbagi menjadi 2 garis besar, yang pertama adalah negosiasi antara pihak pelaku usaha dan konsumen yang berselisih paham. Dalam melakukan negosiasi ini pihak penjual dan konsumen saling melakukan penawaran untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara kedua belah pihak. Waktu yang diberikan oleh Tokopedia dalam melakukan negosiasi ini adalah 1 hari yang kemudian apabila telah disepakati kesepakatan tertentu.

Apabila tidak ditemukan penyelesaian sengketa antara para pihak maka pihak Tokopedia masuk sebagai penengah sehari setelah ditentukannya negosiasi, dalam proses ini telah ditentukan adalah proses mediasi yang dipandu oleh admin Tokopedia. Proses mediasi yang ditentukan oleh Tokopedia berdasarkan bukti-bukti yang telah disampaikan oleh kedua belah pihak, maka pihak Tokopedia menyampaikan keputusan yang harus diterima oleh kedua belah pihak. Menurut Peraturan pemerintah nomor 71 tahun 2019 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik setiap penyelenggara sistem elektronik harus menjamin adanya perjanjian di tingkat layanan aplikasi, tersedianya keamanan dalam Informasi penggunaan aplikasi tersebut, dan dilengkapi dengan keamanan internal yang diselenggarakan oleh komponen penyedia aplikasi.

Dalam pembuatan keputusan Tokopedia biasanya yang dilakukan adalah, Pengembalian barang dan uang yang telah dibayarkan, Pengembalian barang beserta pengantian uang, pengantian barang atau pengantian barang dan pembayaran ganti rugi oleh pihak pelaku usaha. Konsep pertanggungjawaban model ini adalah undang-undang nomor 19 tahun 2016 yang menjelaskan bahwa setiap kerugian yang diterima oleh konsumen atas dasar kesalahan pelaku usaha harus diterima oleh pelaku usaha dan dilakukan pengantian atas hal tersebut.

Menurut teori perlindungan hukum, Perlindungan hukum merupakan suatu konsep melindungi subjek hukum dengan menutup kepentingan hukum dari pihak lainya, dengan konsep dasar ini merupakan kewajiban dari negara untuk melindungi hak-hak hukum dari warga negaranya. Hukum bertujuan untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas

kepentingan, perlindungan hukum terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dan dibatasi dengan kepentingan pihak lain.

Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum yang diatur dalam permasalahan sengketa transaksi elektronik adalah bagaimana hukum mengatur dan menutup kepentingan hukum daripada pelaku usaha yang ingin mencari keuntungan serta membuat kesalahan, sehingga pada akhirnya hukum dapat menentukan siapakah yang menanggung hak dan kewajiban dalam suatu permasalahan.

Menurut berlakunya perlindungan hukum, dalam perjanjian maka hukum perdata berfungsi untuk memulihkan hak dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian, proses perlindungan hukum secara keperdataan adalah konsep pengembalian hak seperti saat sebelumnya saat belum terjadinya perbuatan melanggar perjanjian. Perlindungan model ini merupakan perlindungan hukum yang bersifat represif yang bersifat untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum melalui jalur pengadilan ataupun diluar pengadilan, prinsip ini bertumpu pada kemampuan penyedia platform dalam jual-beli secara elektronik, karena perlindungan hukum secara represif hanya dapat dilakukan oleh pihak-pihak yang memiliki otoritas dalam sebuah platform, sehingga admin Tokopedia merupakan ujung tombak dari tegaknya perlindungan hukum dihadirkan dalam mekanisme penyelesaian Tokopedia.

Pertanggungjawaban oleh hukum yang harus dijalankan oleh pelaku usaha menurut teori pertanggungjawaban menurut hukum adalah seseorang harus bertanggungjawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggungjawab hukum, subjek hukum bahwa dia bertanggungjawab atas suatu sanksi dalam perbuatan yang bertentangan. Kegagalan untuk melakukan kehati-hatian yang diharuskan oleh hukum disebut kekhilafan dan kekhilafan biasanya dipandang suatu jenis kesalahan, walaupun tidak sekeras kesalahan yang terpenuhi karena mengantisipasi dan menghendaki dengan atau tanpa maksud jahat yang membahayakan.

Pertanggungjawaban memiliki pembagian atas kesalahan yang diperbuat oleh pihak tertentu, pembagian tersebut adalah:

1. Pertanggungjawaban individu yaitu seseorang bertanggungjawab atas pelanggaran yang dibuatnya sendiri, hal ini merupakan pertanggungjawaban individualistik yang melihat subjek hukum bergerak berdasarkan kehendaknya sendiri.

2. Pertanggungjawaban kolektif berarti bahwa seorang individu bertanggungjawab atas pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain, dalam hal ini layaknya *comanditer venonschaap* atau CV yang memiliki pertanggungjawaban tanggung renteng sehingga ketika seseorang melakukan sebuah kesalahan maka seluruh organ CV tersebut yang menanggung pertanggungjawaban atas sebuah kesalahan.
3. Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan yang berarti bahwa seseorang individu bertanggungjawab atas pelanggaran yang dilakukannya secara sengaja dan diperkirakan menimbulkan kerugian.
4. Pertanggungjawaban mutlak yang berarti bahwa seseorang individu bertanggungjawab atas pelanggaran yang dilakukannya secara sengaja maupun tidak sengaja meskipun hal tersebut tidak diperkirakan oleh pembuat kesalahan.

Pertanggungjawaban atas kesalahan dalam platform Tokopedia dalam kasus ini adalah pertanggungjawaban mutlak yang harus dibebankan kepada pelaku usaha, karena seluruh kewenangan dari suatu barang ada pada dirinya dan sebelum sampai ketangan konsumen hal tersebut merupakan masih bagian dari pertanggungjawabannya. Tanggungjawab dalam kamus hukum dapat diistilahkan sebagai *liability* yang menimbulkan *responsibility*, *liability* menunjuk pada pertanggungjawaban yang tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum, sedangkan *responsibility* adalah pertanggungjawaban berdasarkan moral.

Teori tanggung jawab lebih menekankan pada tanggung jawab yang lahir dari ketentuan peraturan perundang-undangan, sehingga teori tanggungjawab dimaknai sebagai suatu perbuatan yang hadir karena undang-undang. Sebagai suatu konsep yang terkait dengan kewajiban hukum seseorang bertanggungjawab atau perbuatan tertentu bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus yang perbuatannya bertentangan dengan hukum.

Sebagai contoh adalah kasus kesalahan yang dibuat oleh pelaku usaha di Tokopedia yang salah dalam mengirimkan merek sebuah radio, sehingga pertanggungjawaban secara keperdataan harus dipikul oleh pelaku usaha tersebut. Penyelenggaraan sebuah transaksi elektronik merupakan suatu peristiwa hukum yang di rajut melalui perjanjian yang dibuat secara elektronik, sehingga tiap-tiap subjek hukum memiliki hak dan kewajiban yang harus dipikul oleh masing-masing pihak. Namun kesalahan dibuat oleh pelaku usaha yaitu secara tidak sengaja mengirimkan barang diluar kesepakatan, hal ini merupakan salah satu bentuk wanprestasi sehingga pihak pelaku usaha harus mempertanggungjawabkan hal-hal yang telah dilakukannya tersebut.

Berkaitan dengan kesalahan yang dibuat secara sengaja atau tidak maka pelaku usaha harus bertanggungjawab karena pertanggungjawaban yang diterapkan dalam peristiwa ini adalah pertanggungjawaban yang diberlakukan adalah pertanggungjawaban mutlak. Pertanggungjawaban model ini mengharuskan pelaku usaha tersebut menanggung seluruh kewajiban yang dilakukan atas dasar kesalahan yang diperbuatnya.

Menurut Abdul Kadir Muhammad teori tanggungjawab dalam dalam perbuatan melanggar hukum dibagi menjadi beberapa prinsip, tanggungjawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan secara sengaja maka pelaku pembuat kesalahan, pertanggungjawaban tersebut tergugat harus melakukan perbuatan yang merugikan penggugat atau mengetahui apa yang akan dilakukan tersebut berakibat pada kerugian. Tanggungjawab akibat kelalaian yang didasarkan pada konsep kesalahan yang berkaitan dengan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur. Tanggungjawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum mempersolakkan kesalahan yang didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja.

Menjelaskan gejala pada kasus yang telah dipaparkan bahwa pelaku usaha menolak untuk melakukan pembayaran biaya kirim atas kesalahan yang dibuatnya, hal ini adalah termasuk penghindaran dari bentuk konsekuensi perjanjian yang telah dibuatnya. Pelarian atas kesalahan yang dibuat oleh pelaku usaha merupakan penjalanan yang jauh dari bentuk teori yang telah dijabarkan sebelumnya, pada prinsipnya hal tersebut merupakan bentuk dari pelanggaran hukum perlindungan konsumen yang harusnya ditanggung oleh pihak pelaku usaha karena kesalahan dibuat oleh dirinya.

Pertanggungjawaban atas sebuah kesalahan merupakan hal yang mutlak dilakukan oleh pelaku usaha, segala bentuk kerusakan yang disebabkan oleh pelaku usaha merupakan bagian dari kewajiban yang ditanggung oleh pihak pelaku usaha. Sebagai gantinya hak yang diperoleh dari pelaku usaha adalah hak untuk mendapatkan pembayaran yang setara dengan biaya yang telah dikeluarkan dalam proses produksi, hal ini merupakan balasan yang setimpal atas hak dan kewajiban yang telah ditetapkan dalam perjanjian awal.

Undang-undang nomor 8 tahun 1999 dalam pasal 3 menjelaskan bahwa tujuan dari pembentukan undang-undang ini adalah untuk melindungi konsumen, mengangkat harkat dan martabat konsumen serta mencipatkaaan kepastian hukum kepada perlindungan konsumen. Penerapan prinsip ini yang seharusnya di junjung tinggi oleh penyedia platform Tokopedia tidak hanya merauk keuntungan sebanyak-banyaknya dalam fungsinya sebagai aplikasi bisnis tetapi juga harus menjunjung tinggi nilai-nilai perlindungan yang harus diperhatikan. Undang-undang nomor 8 tahun 1999 memberikan gambaran yang seimbang

antara hak dan kewajiban yang diterima oleh konsumen, dalam pasal 4 menjelaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam pengonsumsiannya suatu barang. Point secara tegas konsumen berhak mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut. Tokopedia telah menghadirkan proses penyelesaian sengketa yang dilakukan secara patut dengan mempertimbangkan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen untuk menghindari mekanisme penyelesaian sengketa yang tidak seimbang antara pelaku usaha dan konsumen.

Secara nyata konsumen juga berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai sebagai mana mestinya. Dalam ketentuan Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 4 poin 8 sebagai konsumen yang haknya dilanggar oleh pelaku usaha, konsumen tersebut tidak mendapatkan penggantian barang ataupun jasa yang diterima oleh konsumen padahal barang tersebut tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Mengapa konsumen diberikan hak yang begitu timpang daripada pelaku usaha, hal ini diakibatkan konsumen telah dibebankan kewajiban untuk membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati, hal inilah yang membuat pembebanan hak yang sebagaimana mestinya kepada konsumen untuk mendapatkan hal yang telah diperjanjikan.

Pasal 7 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha harus memberi kompensasi, ganti rugi dan penggantian akibat barang atau jasa yang diterima tidak sesuai. Konsep hak dan kewajiban yang dibebankan kepada pelaku usaha dan konsumen merupakan pencerminan daripada teori keadilan yang membebaskan hak dan kewajiban yang setara masing-masing subjek hukum. Hukum merupakan sebuah system norma dan norma adalah pernyataan yang menekankan aspek “seharusnya” atau *Dass Sollen* dengan menyertakan beberapa peraturan yang menekankan tentang apa yang harus dilakukan oleh manusia dari norma tersebut. Undang-undang berisi pedoman bagi warga negara untuk bertingkah laku dan bermasyarakat, baik hubungan antar individu maupun hubungan antara individu dan masyarakat. Aturan tersebut menjadi Batasan bagi masyarakat dalam melakukan tindakan terhadap individu lainnya, adanya aturan pelaksanaan tersebut secara otomatis menimbulkan kepastian hukum.

Prinsip keadilan yang dijunjung oleh undang-undang perlindungan konsumen merupakan suatu proses penegakan dan penyeimbangan daripada hak dan kewajiban yang

diterima oleh pelaku usaha dan konsumen, pemerintah sebagai pihak ketiga yang membuat regulasi harus mampu memberikan jalan tengah terhadap kepentingan hukum yang saling bersinggungan antara hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen.

Undang-undang telah memberikan aturan pelaksanaan yang secara otomatis menimbulkan kepastian hukum, kepastian hukum dipergunakan untuk menjamin hak-hak daripada konsumen. Undang-undang telah memberikan hak dan kewajiban yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen yang sudah sewajarnya ditaati oleh para subjek hukum tersebut.

Dalam hak dan kewajiban di atas dapat disimpulkan bahwasannya dalam kasus yang penulis teliti tersebut ada beberapa pasal di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dilanggar oleh produsen atau pelaku usaha. Baik, mungkin penulis akan mulai dari Pasal 4 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen, di dalam undang-undang tersebut dinyatakan bahwa salah satu hak konsumen adalah “Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”¹⁴² sedangkan dalam kasus skripsi ini yang penulis teliti terdapat penyelewengan atau pelanggaran terkait pasal tersebut. Yaitu barang yang dijual oleh produsen atau pelaku usaha tidak sesuai dengan nilai tukar barang tersebut. Tentu saja hal tersebut tidak sesuai dengan nilai tukar barang tersebut. Dan hal ini bertentangan dengan yang menjadi tujuan dari hukum perlindungan konsumen dalam Pasal 3 huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu “Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha”. Yang seharusnya hal tersebut dimaksudkan agar para produsen atau pelaku usaha dapat memahami hak-hak konsumen yang harus mereka penuhi, dan tidak hanya mengejar keuntungan besar di dalam usaha yang mereka jalankan, tetapi juga harus mengutamakan hak-hak yang harus diberikannya kepada konsumen. ¹⁴⁴ Tidak seperti dalam kasus yang penulis teliti, bahwasannya produsen atau pelaku usaha cenderung tidak menghargai hak-hak konsumen.

Prinsip pertanggungjawaban menurut undang-undang nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan transaksi elektronik pasal 18 yang menjelaskan bahwa “Transaksi elektronik dituangkan kedalam kontrak elektronik, para pihak dalam menyelesaikan sengketa berdasarkan sengketa didalam pengadilan maupun diluar pengadilan” dan dalam ketentuan pasal 39 menjelaskan bahwa “Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyeleggarakan sistem elektronik dan atau menggunakan teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian”.

Dalam peraturan pemerintah nomor 80 tahun 2018 tentang perdagangan melalui sistem elektronik menjelaskan bahwa segala sengketa yang bertujuan untuk mengembalikan hak-hak subjek hukum yang dirugikan dengan cara “Jika terjadi sengketa di perdagangan melalui sistem elektronik maka dapat menempuh jalur elektronik yang diselenggarakan berdasarkan ketentuan undang-undang” Tokopedia telah memiliki mekanisme penyelesaian sengketa yang telah ditentukan berdasarkan *online*, melalui jalur negosiasi dan mediasi yang telah dijelaskan di melalui kontrak.

Secara garis besar literatur penyelesaian Tokopedia dibagi menjadi kedua bagian yaitu secara mediasi dan negosiasi secara virtual atau daring, hal-hal ini diambil untuk menyederhanakan penyelesaian sengketa yang terjadi di Tokopedia. Alasan diambilnya mekanisme penyelesaian secara virtual dikarenakan efisiensi pengeluaran dana atau biaya berlebih dalam penyelesaian sengketa atau dengan kata lain menghemat biaya. Secara logis hal ini diambil karena banyak barang yang berharga murah jika dilakukan sengketa secara langsung maka biaya barang justru tidak sebanding dengan mekanisme penyelesaian sengketa secara langsung.

Mekanisme negosiasi dalam penyelesaian sengketa adalah mekanisme yang difasilitasi oleh Tokopedia untuk negosiasi. Negosiasi dalam hal ini mempertemukan penjual dan pembeli dalam satu forum virtual yang keduanya diperkenankan untuk saling bernegosiasi mencari jalan keluar atas barang yang rusak ataupun tidak sesuai. Negosiasi yang dilakukan berupa penyertaan bukti, penyertaan resi dan kemauan masing-masing pihak dalam negosiasi tersebut. Apabila telah ditemukan atau disepakati masing-masing pihak dalam penyelesaian masalah barang tersebut maka perjalanan dari kesepakatan tersebut harus dilakukan paling maksimal 2 hari setelah disepakati.

Mediasi dalam mekanisme penyelesaian sengketa secara *online (Online Dispute Resolution)* adalah ketika masing-masing pihak penjual ataupun pembeli dalam langkah negosiasinya tidak menemui jalan keluar maka pihak Tokopedia masuk sebagai pihak penengah dalam penyelesaian masalah. Pihak Tokopedia sebagai pihak ketiga yang masuk dalam menangani permasalahan tersebut dapat meminta keterangan pihak lainnya seperti kurir, ataupun pihak jasa ekspedisi lainnya yang dapat dimintai keterangan atas kasus tersebut.

Putusan dalam penyelesaian masalah melalui pihak ketiga masuk sebagai pihak penengah dapat memberikan keputusan yang tidak dapat diganggu gugat oleh pihak penjual ataupun pembeli. Putusan Tokopedia bersifat mutlak meskipun sifatnya mutlak tetapi dalam penjalananya Tokopedia tetap memberikan mekanisme ketika pihak yang

merasa dirugikan ingin menempuh jalur penyelesaian sengketa lain, yaitu melalui Arbitrase yang telah ditentukan yaitu Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI).

Badan Arbitrase Nasional Indonesia sebagai mekanisme penyelesaian lanjutan ketika tidak terjadi kesepahaman putusan yang dijatuhkan Tokopedia merupakan lembaga yang dipilih dikarenakan sifatnya yang tertutup dan dianggap dapat menjaga kerahasiaan dan efisiensi waktu. Namun sampai dengan saat ini belum ada yang sampai dengan mengambil mekanisme hingga masuk jalur Badan Arbitrase Nasional Indonesia, hal-hal ini Tokopedia menganggap konsumen Indonesia masih bersifat permisif atau tidak peduli.

Batasan dalam pertanggungjawaban yang dilakukan Tokopedia adalah untuk melindungi hak-hak dari konsumen maupun pelaku usaha, ketika salah satu pihak ternyata berbuat curang maka secara otomatis pihak Tokopedia akan secara sepihak menyatakan pihak yang tidak berbuat curang sebagai pemenang dalam sengketa tersebut dan pihak yang berbuat curang akan dilakukan pemblokiran atas akun yang dibuat.

Setelah ditelaah dan dianalisis secara mendalam pelaku usaha tersebut telah melakukan perbuatan yang melanggar undang-undang dikarenakan tidak mau untuk bertanggungjawab atas kesalahan yang telah diperbuat. Hal ini melanggar beberapa ketentuan yang telah dijelaskan di atas secara undang-undang perdagangan maka pelaku usaha dapat dituntut baik secara perdata maupun secara administratif.

Pertanggungjawaban secara keperdataan dilakukan dengan cara melakukan pengantian kerugian yang disebabkan akibat kesalahan daripada pelaku usaha, pengantian berupa barang maupun uang. Pengantian ini bertujuan untuk mengembalikan keadaan semula sebelum terjadinya sengketa. Menurut undang-undang perdagangan nomor 7 tahun 2014 tentang perdagangan pasal 65 ayat 1-6 menjelaskan bahwa setiap pelaku usaha dalam sistem elektronik harus mengikuti ketentuan yang berlaku. Apabila tidak menjalankan ketentuan yang berlaku maka setiap orang atau pelaku usaha dapat dikenai sanksi administratif. Sanksi administratif disini adalah berupa pencabutan izin usaha, penahanan izin usaha dan pembatalan izin usaha.

Maka konsumen berhak mendapatkan pengantian yang sesuai akibat dari kesalahan yang diperbuat oleh pelaku usaha, secara langsung Tokopedia pun harus bertanggungjawab akan kesalahan tersebut. Karena Tokopedia merupakan pihak terkait yang menyelegarakan bisnis melalui aplikasi yang menjadi wahana dalam bersengketa tersebut.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Perlindungan konsumen dalam jual beli *online* menjelaskan hak- hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang tersebut sesuai yang dijanjikan, hak atas Informasi yang benar dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa, dan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Pertanggungjawaban Hukum tentang perlindungan konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha harus memberi kompensasi, ganti rugi dan penggantian akibat barang atau jasa yang diterima tidak sesuai. Dalam hal terjadinya ketidaksesuaian terhadap barang yang dikirim Tokopedia telah menghadirkan proses penyelesaian sengketa yang dilakukan secara patut dengan mempertimbangkan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Mekanisme penyelesaiannya melalui beberapa tahap yang pertama negosiasi yang mana dalam hal ini mempertemukan penjual dan pembeli dalam satu forum virtual yang keduanya diperkenankan untuk saling bernegosiasi untuk menemukan jalan keluar.

DAFTAR REFERENSI

- Agus, B. (2015). Regulasi hukum dalam transaksi e-commerce. *Jurnal Media Neliti*.
- Agustia, R. (2008). *Kontrak elektronik dalam sistem hukum Indonesia*. Gloria Juris.
- Arifin, S. (2012). *Pengantar hukum Indonesia*. Medan Area University Press.
- Atmasasmita, R. (2014). *Hukum kejahatan bisnis: Teori dan praktik di era globalisasi*. Premedia Group.
- Biondi, G. (2016). Analisis yuridis keabsahan kesepakatan melalui surat elektronik berdasarkan hukum di Indonesia. *Jurnal Media Neliti*.
- Dewi, G. (2005). *Hukum perikatan di Indonesia*. Kencana.
- Halim, A., & Prasetyo, T. (2006). *Bisnis e-commerce*. Pustaka Pelajar.
- Heru Susilo. (2015). Implementasi e-commerce sebagai media penjualan online. *Jurnal Hukum Brawijaya*.
- Ibrahim, J. (2005). *Teori dan metodologi penelitian hukum normatif*. Bayumedia Publishing.
- Iqbal, J. (2018). Perlindungan bagi konsumen online marketplace melalui mekanisme online dispute resolution (ODR). *Jurnal Magister Hukum Universitas Erlangga*, 2(1).
- Kelsen, H. (2007). *General theory of law* (S. Somardi, Trans.). BEE Media Indonesia.

- Khadafi, M. (2016). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce: Studi kasus e-commerce melalui sosial media Instagram (Unpublished undergraduate thesis). UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Khairandy, R. (2004). *Itikad baik dalam kebebasan berkontrak*. Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Latifah Hanim. (2014). Perlindungan hukum bagi para pihak dalam e-commerce. *Jurnal Pembaruan Hukum*.
- Marzuki, P. M. (2008). *Penghantar ilmu hukum*. Kencana.
- Mertokusumo, S. (2009). *Penemuan hukum*. Citra Aditya.
- Muchsin. (2003). Perlindungan dan kepastian hukum bagi investor Indonesia. *Jurnal Magister FH UNS*.
- Muhammad, A. K. (1982). *Hukum perikatan*. Alumni.
- Nugroho, B. A. (2017). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli melalui internet e-commerce: Studi kasus di Distri Anyway Yogyakarta (Unpublished undergraduate thesis). Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Pidada, I. B. A. P. (2021). Pemutusan hubungan kerja dalam situasi pandemi COVID-19 menurut konsepsi negara Pancasila. *Jurnal Ilmiah Raad Kertha*, 4(1), 37–43.
- Raharjo, S. (2000). *Ilmu hukum*. PT. Citra Aditya Bakti.
- Rahmidani, R. (2015). Penggunaan e-commerce dalam bisnis sebagai sumber keunggulan bersaing perusahaan. *Jurnal FH UNP*.
- Rasjidi, L. (1993). *Hukum sebagai suatu sistem*. Remaja Rosdakarya.
- Romli Atmasasmita. (2014). *Hukum kejahatan bisnis: Teori dan praktik di era globalisasi*. Premedia Group.
- Satrio, J. (1995). *Hukum perikatan: Perikatan yang lahir dari perjanjian* (1st ed.). PT. Citra Aditya Bakti.
- Setiantoro, A. (2018). Urgensi perlindungan hukum konsumen dan penyelesaian sengketa e-commerce di era masyarakat ekonomi ASEAN. *Jurnal Rechtsvinding*.
- Setiono. (2004). *Rule of law: Supremasi hukum*. Magister Ilmu Hukum Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret.
- Shidarta. (2004). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia*. PT. Gramedia Widiasarana.
- Shidarta. (n.d.). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia*. Dikutip dari A. H. Barkatullah. Urgensi perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi e-commerce. *Jurnal Hukum*, 4(2).
- Sidabalok, J. (2006). *Hukum perlindungan konsumen di Indonesia*. Citra Aditya Bakti.

- Sjahputra, I. (2010). *Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik*. Alumni.
- Soekanto, S. (1984). *Pengantar penelitian hukum*. UI Press.
- Subekti, R., & Tjitrosudibio, R. (2003). *Kitab undang-undang hukum perdata*. Pradnya Paramita.
- Subekti. (1992). *Pokok-pokok hukum perdata* (14th ed.). Intermasa.
- Sukmadewi, P. S., Arjawa, A. G. P., & Pidada, I. B. A. (2022). Kewenangan Majelis Desa Adat Provinsi Bali dalam pengaturan pelaksanaan pengarak-an ogoh-ogoh pada saat perayaan Hari Raya Nyepi pasca pandemi COVID-19 di Provinsi Bali. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(4), 361–380.
- Suluh Setiawan, Sutarman, Yodo, & Ratu Ratna Korompot. (2016). Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap transaksi jual beli menggunakan media sosial. *Jurnal Magister Hukum Universitas Surakarta*, 3(2).
- Susilo, H. (2015). Implementasi e-commerce sebagai media penjualan online. *Jurnal Hukum Brawijaya*.
- Winter, A. (2013). Perlindungan hak-hak konsumen terhadap penggunaan produk provider telekomunikasi di Indonesia. *Jurnal FH Samratulangi*.
- Yanti, N. K. D. D., & Pidada, I. B. A. (2024). Analisis yuridis penyaluran tenaga kerja Indonesia: Studi kasus di Provinsi Bali. *Jurnal Riset Multidisiplin dan Inovasi Teknologi*, 2(01), 111–118.
- Yustisia, C. (2013). *Transaksi elektronik*. Gramedia Pustaka.
- Zakaria. (2017). *Analisis hubungan hukum dan akses dalam transaksi melalui media internet*. Media Neliti.