

PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK VIA SHOPEE

Serlita Okky Vera

Dinas Perhubungan Kota Banjarmasin

E-mail : serlitaokkyvera@gmail.com

Abstract

Analyze the standart clauses made unilaterally by the seller in online transaction from shopee, where the inclusion of the standard clause is intended to benefit the seller and is against the laws and regulations. And analyze the legal remedies that can be carried out by consumer when their rights are violated by the seller, where the seller is indicated to be in default.. Based on the theory of consumer protection that between businesses and consumers are two balanced parties. Based on the Consumer Protection law Article 18 paragraph (1) there is the inclusion of a standard clause that is prohibited by law.

Keywords: *Consumer Rights Protection, Electronic Transactions.*

Abstrak

Menganalisis klausula baku . yang dibuat sepihak oleh pihak penjual dalam transaksi online via shopee, dimana pencantuman klausula baku tersebut bertujuan untuk menguntungkan penjual dan bertentangan dengan peraturan perundang-undangan. Dan menganalisis mengenai upaya hukum yang dapat di lakukan oleh konsumen ketika haknya dilanggar oleh pihak penjual, dimana pihak penjual terindikasi melakukan wanprestasi. Berdasarkan teori perlindungan konsumen bahwa antara pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang seimbang. Berdasarkan UUPK Pasal 18 ayat (1) terdapat pencantuman klausula baku yang dilarang oleh undang-undang. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian

Kata Kunci : *Perlindungan Hak Konsumen, Transaksi Elektronik*

PENDAHULUAN

Seiring berjalannya waktu, ide-ide untuk memaksimalkan pemanfaatan layanan internet terus bermunculan, termasuk dalam bentuk perdagangan elektronik dan komunitas virtual. Tahap ini ditandai dengan hadirnya Bhinneka.Com, dan forum Kaskus pada 1999, walaupun rintisannya sudah dilakukan beberapa tahun lebih awal. Selain itu, muncul juga startup berita berupa portal Detik di tahun yang sama. Beberapa tahun berselang, portal media seperti kopitime.com yang didirikan pada 2000 dan berhasil menembus Bursa Efek Jakarta (BEJ), gulung tikar dalam waktu dua tahun. Banyaknya jual beli yang dilakukan secara online tapi menggunakan forum-forum yang ada merupakan cikal bakal mendirikan marketplace yang dikelola secara infastruktur. Salah satunya muncul tokobagus.com.

Bentuk perdagangan ini melahirkan transaksi elektronik yang mana transaksi tersebut menimbulkan perbuatan hukum. arti perbuatan hukum tersebut mengacu pada pendapat Prof. Satjipto Rahardjo, kelanjutan dari perbuatan hukum yang menimbulkan dari peristiwa hukum.¹ Bentuk perdagangan ini juga dapat mengakibatkan kerugian pada konsumen, hal ini disebabkan oleh adanya beberapa perjanjian yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Selain itu, masih lemahnya perlindungan hukum pada perdagangan elektronik, atas dasar tersebut diperlukan jaminan keamanan perdagangan elektronik untuk menumbuhkan kepercayaan, terutama pada pihak konsumen, bisnis yang demikian tentu saja akan dihadapkan dengan berbagai masalah perlindungan konsumen, khususnya keabsahan transaksi yang menggunakan media elektronik.

Seperti transaksi elektronik belanja online atau (e-commerce) di shopee, dimana salah satu ketentuan dalam syarat belanja online menyatakan untuk pengembalian barang harus sebagai mana barang diterima oleh pembeli. Akan tetapi sulit untuk membuktikan bahwa barang yang diterima oleh pembeli tidak cacat, dalam hal ini shopee hanya menyarankan kepada pembeli untuk memfoto atau mendokumentasikan kondisi barang saat diterima. Shopee tidak menyarankan

¹ Satjipto Rahardjo. 2006. Ilmu Hukum. Bandung : Citra Aditya Bakti, hlm 36-37.

kepada penjual untuk memfoto atau mendokumentasikan barang sebelum dikirim kepada pembeli. Yang menjadi permasalahan adalah bagaimana bila penjual menyangkal bahwa barang yang dikirimkan kepada pembeli cacat sehingga pembeli tidak dapat mengembalikan barang yang diterima pembeli tidak sebagaimana mestinya.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah pencantuman syarat pengembalian barang pada transaksi elektronik via Shopee dapat menghilangkan tanggungjawab penjual?
2. Bagaimanakah Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila terjadinya wanprestasi saat melakukan transaksi elektronik via Shopee?

PEMBAHASAN

A. Pencantuman Syarat Pengembalian Barang Pada Transaksi Elektronik Via Shopee Dapat Menghilangkan Tanggungjawab Penjual

Perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540 KUH Perdata. Pengertian jual beli sendiri terdapat pada pasal 1457 Kitab Undang-undang Hukum Perdata "Jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan."²

Kesepakatan perjanjian dalam transaksi elektronik tidak berbeda jauh dengan perjanjian konvensional hanya saja perjanjian transaksi elektronik ini melalui media elektronik, syarat sahnya pun dilakukan dengan proses penawaran hingga terjadi kesepakatan. Hanya tanda tangan "tinta basah" yang selama ini digunakan dalam menandai telah adanya kesepakatan para pihak dalam perdagangan konvensional diganti dengan tanda tangan digital atau digital signature, yaitu suatu prosedur teknis untuk menjamin bahwa para pihak tidak

² Salim. 2008. *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika, hlm 48.

bisa “mengingkari keberadaannya” sebagai subyek hukum dalam prajanjian transaksi elektronik.³

Seiringan dengan perkembangan zaman, dalam melakukan penawaran barang penjual tidak perlu bertemu dengan calon pembeli, calon pembeli hanya perlu melihat barang yang dibutuhkan dalam sebuah daftar atau katalog yang terdapat di dalam situs website. Hal itulah yang kini atau sedang trend dinamakan dengan jual beli online, seperti yang terdapat dalam grup facebook yaitu media sosial yang di dalam nya terdapat forum jual beli atau *marketplace* seperti tokopedia, shopee dan lazada.

Kegiatan usaha sudah banyak di dapatkan melalui berbagai media online dengan mudah, karena pada saat ini berbagai macam portal informasi lebih lengkap tersaji di berbagai situs ataupun website. Hingga saat ini terdapat banyak sektor usaha dengan modal minimum yang sukses dijalankan oleh pelaku usaha. Suksesnya sebuah usaha dapat dikatakan bukan bergantung dari usaha apa yang dijalankan, melainkan bagaimana cara pelaku usahanya menjalankan sektor usaha tersebut. Dengan adanya bermacam-macam dan berbagai jenis kebutuhan, maka setiap manusia akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya baik berupa barang maupun jasa. Berbagai kebutuhan tersebut ditawarkan oleh pelaku usaha sehingga tercipta hubungan timbal balik antara pelaku usaha dengan konsumen yang saling membutuhkan satu dengan yang lainnya, yang seharusnya pelaku usaha dan konsumen menduduki posisi yang seharusnya pelaku usaha dan konsumen menduduki posisi yang seimbang. Namun pada kenyataannya, konsumen berada pada kedudukan yang lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha.⁴

Hubungan tak langsung antara konsumen dan pelaku usaha akan menyulitkan konsumen dalam melakukan penuntutan. Untuk itu, perlu cara khusus dalam pengajuan gugatan atau tuntutan konsumen.⁵ Berkaitan dengan hal tersebut, hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen telah terjadi

³ Nining Latianingsih. Desember 2012. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol 11, No. 2., hal. 72.

⁴ Anonim. <http://www.kamarusaha.com/artikel-macam-macam-usaha-kecil-yang-sukses/>, diakses Minggu, 22 Maret 2020 pukul 19.25

⁵ *Ibid*

ketika pelaku usaha memberikan janji-janji serta informasi-informasi terkait barang dan/atau jasa, karena sejak saat itulah timbul hak dan kewajiban para pihak, baik pelaku usaha dan konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam jual beli melalui internet memang secara spesifik belum diatur baik dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun Undang-Undang Transaksi Elektronik. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya mengatur jual beli secara konvensional tradisional sedangkan Undang-Undang Transaksi Elektronik mengatur tentang transaksi elektronik pada umumnya, tidak ada penyebutan khusus untuk jual beli. Kelemahan inilah yang menjadi salah satu faktor yang mempersulit konsumen dalam menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha dalam jual beli melalui internet jika terjadi kerugian (dalam arti luas) bagi konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha ini menurut Gunawan Wijaya selalu berkaitan dengan kerugian yang dialami konsumen, termasuk dalam perjanjian jual beli didalam hukum perlindungan konsumen tanggung jawab pelaku usaha dikenal dengan istilah *product liability*.⁶

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam jual beli melalui internet memang secara spesifik belum diatur baik dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen maupun Undang-Undang Transaksi Elektronik. Dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen hanya mengatur jual beli secara konvensional tradisional sedangkan Undang-Undang Transaksi Elektronik mengatur tentang transaksi elektronik pada umumnya, tidak ada penyebutan khusus untuk jual beli. Kelemahan inilah yang menjadi salah satu faktor yang mempersulit konsumen dalam menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha dalam jual beli melalui internet jika terjadi kerugian (dalam arti luas) bagi konsumen.⁷

Dalam mengajukan pengembalian barang di shopee, pihak pembeli yang menanggung ongkos kirim. , dapat ditarik kesimpulan bahwa shopee menerapkan klausula baku. Undang-Undang telah dengan jelas melarang para pelaku usaha

⁶Gunawan Wijaya. 2000. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, Hal. 59.

⁷Jurnal Grace Joice S. N. Rumimper. 2013. *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Internet*. Vol.I/No.3/Juli-September /2013.

untuk menggunakan klausula baku pada setiap dokumen atau perjanjian. Salah satunya ialah klausula baku mengenai pengalihan tanggung jawab usaha.

Maka klausula baku yang bertentangan dengan Pasal 1337 dan Pasal 1339 KUH Perdata serta memenuhi unsur seperti diatur dalam ketentuan pencantuman klausula baku pada Pasal 18 ayat (1) dan (2) UUPK, maka klausula baku tersebut menjadi batal demi hukum dan akibat hukumnya tidak ada. Hal ini juga membuka peluang bagi konsumen untuk melakukan gugatan secara perdata.

Bukankah sudah seharusnya pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen yang ditimbulkan oleh pelaku usaha. Hal ini dengan jelas di atur dalam Pasal 4 UUPK mengenai hak konsumen. Atas pelanggaran pencantuman klausula baku terdapat sanksi yang diatur dalam Pasal pasal 16 ayat 2.

Penyalahgunaan keadaan yang sering dilakukan oleh pihak pelaku usaha adalah melanggar tanggung jawab seorang pelaku usaha dan Pasal 4 UUPK tentang hak-hak konsume. Penyalahgunaan keadaan juga dapat dilakukan oleh pihak pelaku usaha dengan mencantumkan klausula baku tidak sesuai dengan Pasal 18 UUPK tentang larangan pencantuman klausula baku. Akibat dari penyalahgunaan keadaan dari pihak pelaku usaha mengakibatkan pihak konsumen mengalami kerugian dan mengakibatkan terjadinya wanprestasi.

Sehingga penulis simpulkan dari sudut pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit untuk terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang penggunaannya sulit dimengerti. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang dilarang diatas, maka dapat dinyatakan batal demi hukum, artinya dari semula dianggap bahwa klausula baku tersebut tidak pernah ada atau batal secara deklaratif atau batal seluruhnya karena pencantuman klausula baku pada perjanjian jual beli merupakan bentuk pengalihan tanggungjawab pelaku usaha terhadap perlindungan konsumen yang berakibat timbulnya suatu kerugian bagi konsumen.

Jika penjual atau pihak pelaku usaha di Shopee membuat ketentuan larangan mengembalikan barang serta uang atas barang yang dibeli oleh pihak konsumen,

serta pelaku usaha yang membebankan biaya pengembalian barang berada dipihak konsumen, maka hal tersebut merupakan klausula baku yang dilarang oleh undang-undang. Sehingga pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku maupun pelaku usaha yang memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang tersebut adalah dapat dikenakan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (dua miliar rupiah).

Dengan demikian dapat penulis katakan bahwa dengan adanya pencantuman klausula baku berupa pencantuman syarat pengembalian barang yang di buat oleh penjual, tidak dapat menghapus tanggung jawab penjual secara serta merta, karena sudah jelas dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 18 ayat (1) bahwa klausula tersebut merupakan klausula terlarang yang dapat merugikan pihak pembeli/konsumen. Sehingga dengan demikian pihak konsumen/pembeli dapat menuntut hak mereka dan pihak penjualpun berkewajiban memenuhi prestasinya dengan mempertanggungjawabkan setiap tindakannya.

B. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Apabila Terjadinya Wanprestasi Saat Melakukan Transaksi Elektronik Via Shopee

Tidak dipenuhinya suatu prestasi atau kewajiban (wanprestasi) ini dapat dikarenakan oleh dua kemungkinan alasan. Dua kemungkinan alasan tersebut anara lain adalah:

1. Karena kesalahan debitur, baik karena kesengajaan ataupun kelalaiannya

Kesalahan disini adalah kesalahan yang menimbulkan kerugian.⁸ Kerugian itu dapat dipersalahkan kepadanya (debitur) jika ada unsur kesengajaan atau kelalaian dalam peristiwa yang merugikan itu pada diri debitur yang dapat dipertanggung jawabkan kepadanya. Kita katakan debitur sengaja kalau kerugian itu memang diniati dan dikehendaki oleh debitur, sedangkan kelalaian adalah peristiwa dimana seorang debitur seharusnya tahu atau patut menduga, bahwa dengan perbuatan atau sikap yang diambil olehnya akan timbul kerugian.

⁸ J. Satrio. 2003. Hukum Perikatan : Perikatan Pada Umumnya. Bandung: Alumni, hal. 90.

2. Karena keadaan memaksa (*Overmacht / force majeure*), diluar kemampuan debitur, atau debitur tidak bersalah.

Keadaan memaksa ialah keadaan dimana tidak dapat dipenuhinya prestasi oleh pihak debitur karena terjadi suatu peristiwa bukan karena kesalahannya, peristiwa mana tidak dapat diketahui atau tidak dapat diduga akan terjadi pada waktu membuat perikatan.⁹ Menyatakan bahwa *overmacht* itu hanya dapat timbul dari kenyataan-kenyataan dan keadaan-keadaan tidak dapat diduga lebih dahulu. Dalam hukum *anglo saxon* (inggris) keadaan memaksa ini dilukiskan dengan istilah "*Frustration*" yang berarti halangan, yaitu suatu keadaan atau peristiwa yang terjadi diluar tanggung jawab pihak-pihak yang membuat perikatan (perjanjian) itu tidak dapat dilaksanakan sama sekali.¹⁰

Upaya hukum merupakan upaya yang diberikan oleh undang-undang kepada seseorang atau badan hukum untuk hal tertentu untuk melawan putusan hakim sebagai tempat bagi pihak-pihak yang tidak puas dengan putusan hakim yang dianggap tidak sesuai dengan apa yang diinginkan, tidak memenuhi rasa keadilan, karena hakim juga seorang manusia yang dapat melakukan kesalahan/kekhilafan sehingga salah memutuskan atau memihak salah satu pihak. Dalam hal yang penulis angkat, yang dimaksud upaya hukum disini adalah upaya apa saja yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk menuntut haknya ketika adanya wanprestasi dari pelaku usaha yang terjadi dalam *shopee*.

Konsumen dapat mengajukan tuntutan ganti rugi akibat wanprestasi yang dilakukan seller. Hal ini juga diatur dalam Pasal 38 UU ITE berbunyi, "Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian". Berdasarkan Pasal tersebut konsumen sebagai pihak yang dirugikan termasuk dalam hal wanprestasi bisa mengajukan upaya hukum berupa gugatan ke Pengadilan, namun kebanyakan orang enggan untuk melakukan upaya hukum tersebut dikarenakan prosesnya yang ribet dan panjang. Dan lebih memilih untuk melakukan upaya hukum di luar pengadilan. Dari ketiga macam penyelesaian sengketa di luar pengadilan tersebut, mediasi lebih menguntungkan para pihak

⁹*Ibid.* hal. 31.

¹⁰*Ibid.* hal. 27.

karena bertujuan untuk mencapai kompromi dari para pihak sehingga kesepakatan dapat diterima oleh para pihak, walaupun tidak mengikat dan final.¹¹

Di shopee penjual berhak menolak atas ajuan pengembalian dana / barang yang diajukan oleh konsumen. Setelah masuk ke pusat resolusi apabila tidak ditemukan hasil diskusi yang sepakat maka tim shopee akan memberi keputusan hasil diskusi dan bersifat final, yang mana hasil keputusan tersebut lebih banyak memihak kepada seller atau penjual. Hal ini sangat merugikan konsumen

Dari pembahasan diatas banyak sekali ditemukan pelanggaran – pelanggaran , pertama Penjual menjual barang tidak sesuai dengan informasi yang diberikan. Di dalam Pasal 48 PP Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Masih banyak sekali ditemukan pelanggaran terhadap pasal 50 ayat 1 oleh pihak penjual atau penyelenggara elektronik. Dimana Pelanggaran ke pertama pihak penjual menjual barang tidak sesuai dengan kriteria atau informasi yang disebutkan.

Pelanggaran ke dua sebagai penyelenggara transaksi elektronik , disini pihak penyelenggara adalah shopee. Seharusnya pihak shopee ikut menanggung kerugian yang ditimbulkan oleh pihak seller, bukan hanya memberikan pelayanan aduan dan diskusi. Seperti yang diatur dalam Pasal 50 PP No 71 Tahun 2019.

Pelanggaran ke tiga dapat dilihatnya pihak shopee sebagai penyelenggara shopee sebagai pengawas transaksi elektronik tidak dilakukan dengan benar, karena masih banyaknya ditemukan penipuan yang dilakukan oleh seller shopee. Hal ini diatur pasal 53 PP No 80 Tahun 2019 Tentang PMSE.

Jadi menurut penulis adapun hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha dalam transaksi elektronik via Shopee apabila dihubungkan dengan Pasal 4 UUPK, adalah sebagai berikut:

1. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang digunakan. Artinya pelaku usaha dalam mempromosikan barang dagangannya cenderung berbohong dengan mengatakan bahwa barang yang dia jual adalah asli, dengan mencantumkan

¹¹Anonim. *Jurnal Cahaya Keadilan*. Vol. 5 No.2, hlm 89

foto asli (yang diambil dari situs orang lain) dari merk dagangannya, misalnya pakaian. Sedangkan kenyataannya adalah barang yang dijual adalah barang tiruan dengan kualitas yang tidak baik.

2. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan konsumen, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Bagi setiap konsumen yang telah dirugikan atau dilanggar haknya oleh pelaku usaha, para konsumen tersebut berhak mendapatkan perlindungan hukum, dan menyelesaikan sengketa yang terjadi dengan baik sesuai ketentuan yang berlaku.

3. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Pelaku usaha dalam hal ini harus memperlakukan konsumennya dengan sama rata tanpa ada pembedaan. Misalnya yang sering terjadi di shopee adalah pelaku usaha lebih mengutamakan/mendahulukan konsumen yang membeli barang dalam jumlah yang banyak. Dan tidak terlalu menghiraukan komentar konsumen yang dianggap tidak memberikan banyak keuntungan terhadap pelaku usaha.

Disamping itu juga pihak penyedia platform shopee lebih sering memihak terhadap pelaku usaha, dibandingkan kritikan atau saran dari konsumen yang merasa tidak dihiraukan.

4. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan tidak sebagaimana mestinya.

Dalam hal terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha baik dari kondisi barang, terdapat cacat, kerusakan barang, maka pelaku usaha berkewajiban memberikan ganti rugi berupa pengiriman barang kembali, atau mengganti sejumlah uang. Namun yang terjadi di shopee, pelaku usaha selalu meminta konsumen menunggu penggantian barang sesuai prosedur yang berlaku. Akan tetapi sebagian pelaku usaha di shopee, tidak mengusahakan hak konsumen dengan sungguh-sungguh, dengan berbagai alasan.

Saat terjadi wanprestasi dari pihak pelaku usaha dalam transaksi elektronik via shopee, maka upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pihak konsumen adalah berdasarkan Pasal 45 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Selanjutnya didalam pasal 45 ayat (2) UUPK menyatakan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Jadi para pihak yang merasa dirugikan dalam hal ini konsumen mempunyai hak opsi untuk memilih cara apa yang mereka tempuh untuk menyelesaikan sengketa diantara mereka apakah melalui pengadilan atau diluar pengadilan.

Pasal 48 UUPK menyatakan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat berupa penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri dan penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa antara dua pihak atau lebih dengan efek nyata. Biasanya, pihak ketiga atau mediator membantu para pihak untuk bernegosiasi mengenai penyelesaian. Kemudian, Arbitrase adalah teknik hukum untuk penyelesaian sengketa diluar pengadilan, dimana para pihak yang bersengketa merujuk kesatu atau lebih orang, yang dengan keputusan mereka setuju untuk terikat. Selanjutnya konsiliasi adalah proses dimana para pihak dalam sengketa setuju untuk memanfaatkan jasa seorang konsiliator, yang kemudian bertemu dengan pihak-pihak secara terpisah dalam upaya untuk menyelesaikan perbedaan mereka.

Hal ini sejalan dengan yang dinyatakan oleh Prof. Abdul Halim Barakatullah, yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat ditempuh melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) yang tugas dan wewenangnya antara lain meliputi pelaksanaan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau

konsiliasi, yang Selain sebagai media penyelesaian sengketa juga dapat menjatuhkan sanksi administratif bagi pelaku usaha yang melanggar larangan-larangan tertentu yang dikenakan bagi pelaku usaha.¹²

Dalam Pasal 19 UUPK ayat (1) mengatur ganti rugi yang di berikan ole. Ganti rugi dalam transaksi shopee dapat berupa pengembalian sejumlah uang atau penggantian barang yang sejenis. Kemudian sesuai dengan pasal 23 UUPK bahwa bagi pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Kesimpulan

1. Pencantuman syarat pengembalian barang pada transaksi elektronik via Shopee tidak dapat menghilangkan tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen/pembeli, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 18 ayat (1) huruf b, yang berbunyi klausula itu terlarang apabila “menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen”. Jadi jika penjual/pelaku usaha memuat ketentuan larangan mengembalikan barang serta uang atas barang yang dibeli oleh pihak konsumen, serta pelaku usaha yang membebankan biaya pengembalian barang berada dipihak konsumen, maka hal tersebut merupakan klausula baku yang dilarang oleh undang-undang, dan akan menimbulkan akibat yaitu batal demi hukum. Serta dapat dikenakan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (dua miliar rupiah).
2. Upaya hukum yang dapat di lakukan oleh konsumen ketika terjadi wanprestasi saat melakukan transaksi elektronik via Shopee adalah berdasarkan Pasal 48 UUPK yang menyatakan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku. Penyelesaian sengketa

¹² Abdul Halim Barakatullah. 2017. *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia (Sebagai Pedomean dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerence di Indonesia)*. Bandung : Nusa Media, hlm.140.

diluar pengadilan dapat berupa penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri dan penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pasal 52 huruf a UUPK menjelaskan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau dan konsiliasi. Penyelesaian sengketa bentuk ini diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Saran

1. Sebaiknya dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a, b, dan c UUPK tentang ketentuan pencantuman Klausula baku, ditambahkan mengenai batas waktu yang wajar untuk adanya proses pengembalian barang.
2. Hendaknya Pasal 45 UUPK diperluas lagi, dengan mencakup metode penyelesaian sengketa konsumen, dengan memasukkan penyelesaian sengketa melalui sarana teknologi informasi dalam bentuk *Online Dispute Resolution (ODR)*.

DAFTAR PUSTAKA

- Barakatullah, Abdul Halim. 2017. *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia (Sebagai Pedomean dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerence di Indonesia)*. Bandung : Nusa Media.
- Salim. 2008. *Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika
- Miru, Ahmadi. 2010. *Hukum Kontrak Perancangan Kontrak*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Rahardjo, Satjipto. 2006. *Ilmu Hukum*. Bandung : Citra Aditya Bakti.

Satrio, J. 2003 Hukum Perikatan : Perikatan Pada Umumnya. Bandung: Alumni.

Wijaya, Gunawan. 2000. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Jurnal Grace Joice S. N. Rumimper. 2013. *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Internet*. Vol.I/No.3/Juli-September /2013.

Jurnal Nining Latianingsih. Desember 2012. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol 11, No. 2.

Jurnal Cahaya Keadilan. Vol. 5 No.2.

Anonim. <http://www.kamarusaha.com/artikel-macam-macam-usaha-kecil-yang-sukses/>, diakses Minggu, 22 Maret 2020 pukul 19.25

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952)

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.