

Dr. Sarman Sinaga, SE, MM
Reza Nurul Ichsan, SE, MM
Lukman Nasution, SE,I, MM

PENYELESAIAN MASALAH BISNIS DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK (E-COMMERCE)



Editor

Dr. H. Ali Mukti Tanjung, Drs., S.H., M.M (Ed.)

Sanksi pelanggaran pasal 113 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, sebagaimana yang telah diatur dan diubah dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2002, bahwa:

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama **1 (satu) tahun** dan/atau pidana denda paling banyak **Rp. 100.000.000 (seratus juta rupiah)**.
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama **3 (tiga) tahun** dan/atau pidana denda paling banyak **Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)**.
3. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama **4 (empat) tahun** dan/atau pidana denda paling banyak **Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)**.
4. Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama **10 (sepuluh) tahun** dan/atau pidana denda paling banyak **Rp. 4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah)**.

**PENYELESAIAN MASALAH BISNIS
DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK (E-COMMERCE)**

Edisi Pertama

Copyright © 2020

Perpustakaan Nasional : Katalog Dalam Terbitan (KDT)

ISBN : 978-623-92871-4-6

vii, 146 hlm

Cetakan Pertama, Februari 2020

Penulis

Dr. Sarman Sinaga, SE, MM

Reza Nurul Ichsan, SE, MM

Lukman Nasution, SE.I, MM

Editor

Dr. H. Ali Mukti Tanjung, Drs., S.H., M.M (Ed.)

Design Cover

Rahmad Khoiri

Percetakan

Abdi Utama Abadi

Penerbit

CV. Sentosa Deli Mandiri

Jl. Simpang Limun SM. Raja No. 65 Medan

Telp. (061) 42910752

e-mail : sentosadelimandiri@gmail.com

INDONESIA

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh isi buku ini dengan cara apapun,
termasuk dengan cara penggunaan mesin fotocopy, tanpa izin sah dari penerbit

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan Kehadirat Tuhan Yang maha Esa yang telah memberikan nikmat pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan buku **PENYELESAIAN MASALAH BISNIS DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK (E-COMMERCE)**.

BAB I Bisnis Toko Online Dalam Transaksi E- Commerce, yaitu (1) OLX Indonesia (<https://www.olx.co.id/>); (2) Bukalapak (<https://www.bukalapak.com/>); (3) Tokopedia (<https://www.tokopedia.com/>); (4) Zalora (<https://www.zalora.co.id/>). BAB II Sengketa Dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce), yaitu : (1) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen; (2) Penegakan Hukum Konsumen: (a) Konsekuensi Yuridis terhadap Pelanggaran Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen; (b) Konsekuensi Non yuridis terhadap Pelanggaran Perundang-Undangan tentang Perlindungan Konsumen; (c) Badan Perlindungan Konsumen Nasional; (d) Penerapan Sanksi-sanksi; (e) Hukum yang Berlaku dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi E- commerce. BAB III Penyelesaian Sengketa Bisnis Dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce), yaitu (1) Analisa perlindungan hukum bagi pelaku kontrak elektronik dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008; (2) Prospek pengaturan alternatif penyelesaian sengketa online; (3) Penyelesaian Sengketa Di Beberapa Toko Online di Indonesia: (a) Penyelesaian sengketa OLX Indonesia; (b) Penyelesaian Sengketa Bukalapak; (c) Penyelesaian sengketa Tokopedia; (d) Penyelesaian Sengketa Zalora; (4) Implementasi Pasal 38 dan Pasal 39 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) Dalam Penyelesaian Sengketa Online.

Dengan mengharap Ridho Allah SWT, Mudah-mudahan dengan adanya buku ini dapat menambah Khasanah Ilmu Pengetahuan bagi pembaca dan khalayak masyarakat Indonesia terutama bagi bangsa dan negara.

Medan, Februari 2020

Penulis,

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
BAB I	
BISNIS TOKO ONLINE DALAM TRANSAKSI	1
E- COMMERCE	1
1. OLX Indonesia (https://www.olx.co.id/).....	8
2. Bukalapak (https://www.bukalapak.com/)	25
3. Tokopedia (https://www.tokopedia.com/).....	66
4. Zalora (https://www.zalora.co.id/).....	
BAB II	
PERMASALAHAN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK	79
(E-COMMERCE)	83
1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	86
2. Penegakan Hukum Konsumen	
a. Konsekuensi Yuridis terhadap Pelanggaran Perundang- undangan tentang Perlindungan Konsumen.....	86
b. Konsekuensi Non yuridis terhadap Pelanggaran Perundang- Undangan tentang Perlindungan Konsumen.....	86 89
c. Badan Perlindungan Konsumen Nasional.....	90
d. Penerapan Sanksi-sanksi.....	
e. Hukum yang Berlaku dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi E- commerce.....	95
BAB III	
PENYELESAIAN MASALAH BISNIS DALAM	109
TRANSAKSI ELEKTRONIK (E-COMMERCE)	
1. Analisa perlindungan hukum bagi pelaku kontrak elektronik dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008.....	110 117
2. Prospek pengaturan alternatif penyelesaian Bisnis online	122
3. Penyelesaian Sengketa Di Beberapa Toko Online di Indonesia.....	123
a. Penyelesaian sengketa OLX Indonesia	129
b. Penyelesaian Sengketa Bukalapak.....	131
c. Penyelesaian sengketa Tokopedia	137
d. Penyelesaian Sengketa Zalora.....	
4. Implementasi Pasal 38 dan Pasal 39 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) Dalam Penyelesaian Bisnis Online	138

BAB I

BISNIS TOKO ONLINE DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE*

Saat Piala Dunia 2018 menjadi momentum bagi para pelaku *e-commerce* mendongkrak jualannya. Di Indonesia, dalam kurun waktu enam hari berlangsungnya ajang sepakbola dunia ini, terjadi peningkatan 20-80% pada trafik kunjungan dan pageviews di 6 (enam) *e-commerce* besar di Indonesia, seperti Lazada, Tokopedia, Shopee, Blibli, Bukalapak, dan JD.ID.²⁶⁷

Terkait produk fesyen, jersey bola cukup banyak dicari di platform *e-commerce*, berdasarkan data dari Alexa.com, 19,31% *share of voice keyword* “jersey bola” di Indonesia ada di Tokopedia, dan sisanya muncul di beberapa platform marketplace ternama lainnya, seperti Lazada (13,05%), Bukalapak (12,9%), JD.ID (7,53%), dan Blibli.com (5,43%).

Dalam pembahasan bab ini akan Penulis kemukakan beberapa toko *online* khusus yang ada di Indonesia. Salah satu dari jenis toko tersebut di antaranya, yaitu:

1. OLX Indonesia (<https://www.olx.co.id/>)

Adalah toko *online* yang hanya fasilitasi iklan dari penjual kepada calon pembeli yaitu *OLX.co.id*. Sebelumnya adalah website jual beli terbesar Indonesia bernama Tokobagus.com. Secara umum *OLX.co.id* sama saja dengan Tokobagus.com, hanya terjadi

²⁶⁷ <http://marketeers.com/penjualan-e-commerce-indonesia-selama-piala-dunia-meroket/> diakses pada tanggal 28 September 2018 Jam 23.20 WIB.

perubahan pada nama, logo serta URL baru. Perubahan tersebut terjadi pada tahun 2014, sebagaimana dapat dilihat seperti gambar di bawah ini:

Gambar 1. Tampilan aplikasi OLX.co.id



Sumber: Kaskus²⁶⁸

Pengelola Tokobagus telah mengumumkan secara resmi bahwa situs web tersebut berganti nama menjadi OLX mulai hari Selasa pada tanggal 20 Mei 2014. Dalam sebuah pernyataan resmi, OLX menerangkan bahwa perubahan ini hanya terjadi pada nama dan URL baru. Aktivitas jual-beli dan pemasangan iklan tetap bisa dilakukan seperti biasa. Perubahan ini hanya nama, yaitu Tokobagus.com menjadi OLX, termasuk logo dan URL baru. Sementara semua aspek lainnya, yang sudah dirasakan manfaatnya oleh jutaan masyarakat Indonesia saat ini, akan tetap sama dan tidak berubah, saat disampaikan dalam siaran pers yang diterima KompasTekno.

Seerti diberitakan DailySocial, OLX sendiri adalah sebuah merek e-commerce global yang dimiliki oleh Naspers. Perusahaan itu

²⁶⁸

<https://www.kaskus.co.id/thread/537deaa1138b46654e8b457b/kenapa-tokobagus-ganti-nama-jadi-olx-ini-alesannya/> , diakses pada tanggal 22 September 2018 Jam 20.00 WIB.

telah berinvestasi di Tokobagus pada tahun 2010. Grup OLX saat ini sudah hadir di 106 negara. Situs-situs *e-commerce*-nya sudah tersedia dalam lebih dari 40 bahasa.

Grup OLX didirikan pada tahun 2006 oleh Fabrice Grinda dan Alec Oxenford. Semenjak didirikan pertama kali, perusahaan ini bermarkas di Buenos Aires, Argentina. Namun, setelah melakukan ekspansi, OLX memindahkan pusat operasinya di New York, AS.

Tahun 2010, Naspers masuk sebagai investor strategis di OLX, dikabarkan melalui investasi sebesar 20 sampai 40 juta dollar AS. Naspers adalah grup media besar yang bermarkas di Afrika Selatan. Ekspansinya ke Indonesia dilakukan pada tahun 2010 saat berinvestasi di Tokobagus, dan juga Multiply yang sekarang sudah berhenti beroperasi.

Saat berinvestasi di grup OLX, Naspers mengatakan akan mengakuisisi atau mendirikan komunitas internet di suatu negara, sebelum terjun ke layanan *e-commerce*, komunikasi, dan konten. OLX mengalami perkembangan cukup signifikan.

Di bawah ini dikemukakan beberapa bagian dari “Syarat dan Ketentuan Layanan *OLX.co.id*, yang termuat dalam “Aturan Umum”, di antaranya mengenai: batasan tanggung jawab, ganti rugi, kewajiban pengguna, keterangan isi/materi situs, pelaksanaan aktivitas, perubahan situs, mengunggah [upload] materi ke situs *OLX.co.id*, yurisdiksi dan hukum yang berlaku, perubahan-perubahan, dan lain-lain.

a. Batasan Tanggung Jawab

OLX.co.id tidak bertanggung jawab atas informasi, gambar dan keterangan lainnya yang terdapat atau diterbitkan dalam situs web ini, yang mana informasi tersebut dipasang oleh pemasang iklan untuk tujuan apapun. *OLX.co.id* juga tidak bertanggung jawab atas informasi, gambar dan keterangan lainnya tersebut, termasuk namun tidak terbatas pada perincian mengenai judul iklan, deskripsi, harga, alamat, nomor telepon

yang dipasang pemasang iklan dan kebenaran informasi yang diberikan oleh pemasang iklan. Para pengguna disarankan untuk berhubungan langsung dengan Pemasang iklan untuk memastikan informasi yang dicari.

Setiap informasi yang dibuat oleh Pemasang iklan dalam situs www.olx.co.id mengenai perusahaan, perorangan atau badan lainnya, dan/atau mengenai produk atau layanan mereka, bukan merupakan bentuk dukungan atau sokongan, terhadap kualitas atau kelayakan tujuan dari perorangan, perusahaan atau badan tersebut, atau terhadap layanan atau produknya.

OLX.co.id menyatakan tidak bertanggung jawab atas semua jaminan dan kondisi, termasuk segala implikasi dari jaminan, kualitas, kelayakan atas informasi yang disampaikan Pemasang iklan. Dalam keadaan apapun, OLX.co.id tidak bertanggung jawab atas kerugian, baik khusus, langsung, tidak langsung ataupun yang bersifat konsekuensial, maupun kerugian atau kerusakan apapun sebagai akibat dari kerugian atas pemakaian, data atau keuntungan, baik dalam tindakan perikatan, kelalaian atau tindakan kesalahan lainnya, yang muncul dari atau berkaitan dengan penggunaan atau kinerja dari informasi dan/atau gambar yang disediakan.

OLX.co.id, baik salah satu, sebagian ataupun seluruh karyawan tidak bertanggung jawab atas akibat langsung atau tidak langsung dari keputusan pengguna/ calon pembeli dalam mengajukan penawaran atau tidak mengajukan penawaran kepada Pemasang iklan.

OLX.co.id tidak bertanggung jawab atau berkewajiban atas penyerahan barang atau jasa, termasuk kepatuhan pembeli dan pemasang iklan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia baik dalam hal penawaran ataupun penjualan barang dan jasa ataupun transaksi lainnya.

OLX.co.id tidak bertanggung jawab atau berkewajiban kepada pihak ketiga atas isi dan/atau materi yang ditempatkan oleh Pemasang iklan atau pengguna lain dari situs OLX.co.id.

Tanggung jawab isi dan/atau materi iklan yang dipasang oleh Pemasang iklan atau pengguna lain dari situs OLX.co.id. Tanggung jawab isi dan/atau materi iklan yang dipasang oleh Pemasang iklan merupakan tanggung jawab sepenuhnya Pemasang iklan.

OLX.co.id tidak bertanggung jawab mengontrol isi dari situs dan/atau sumber daya yang terjadi karena tautan (hyperlink) yang ada di situs OLX.co.id. OLX.co.id tidak bertanggung jawab atas kehilangan dan/atau kerugian yang dapat timbul akibat penggunaannya. OLX.co.id tidak bertanggung jawab apabila karena suatu alasan situs OLX.co.id tidak tersedia pada waktu kapanpun atau untung jangka waktu berapapun.

Informasi, gambar dan keterangan lainnya yang terdapat atau diterbitkan dalam situs web ini dapat mengandung ketidakakuratan atau kesalahan tipografis. OLX.co.id dan/atau para Pemasang iklan mungkin akan melakukan perubahan atau perbaikan, dan/atau memperbarui informasi yang tertera di dalam situs ini dari waktu ke waktu.

Materi situs OLX.co.id bisa saja menjadi kedaluwarsa pada setiap saat kapanpun juga dan OLX.co.id tidak menanggung kewajiban untuk membarui materi tersebut.

Jasa yang diberikan OLX.co.id melalui situs web www.olx.co.id adalah “sebagaimana adanya” tanpa jaminan apapun juga. OLX.co.id dengan tegas menolak setiap jaminan mengenai keamanan, keandalan, dan pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh para Pengguna di situs-situs web dan jaminan atau ketentuan mengenai tidak ada pelanggaran, dapat diperdagangkan dan kelayakan untuk suatu tujuan tertentu.

Dalam hal apapun OLX.co.id tidak berkewajiban menurut Syarat dan Ketentuan Layanan ini atas suatu kerugian langsung, khusus, tidak langsung, yang merupakan contoh atau yang dapat dihukum, baik dalam suatu perikatan, perbuatan melawan hukum atau teori hukum lain, sekalipun kami telah diberi tahu tentang

kemungkinan kerugian tersebut dan walaupun terjadi kelalaian dengan tujuan penting dari perbaikan yang dibatasi.

Pengguna memahami dan menyetujui bahwa penggunaan dan pelaksanaan kegiatan di situs web www.olx.co.id oleh Pengguna adalah atas kebijakan dan risiko Pengguna sendiri dan bahwa Pengguna sendiri bertanggung jawab penuh atas materi Pengguna, dan atas kerusakan atas sistem komputer anda atau kehilangan data yang mungkin saja diakibatkan oleh pelaksanaan kegiatan tersebut.

Pengguna secara khusus mengakui bahwa OLX.co.id tidak akan bertanggung jawab atas materi atau tindakan pencemaran nama baik, tindakan yang melanggar, atau tindakan yang melawan hukum apapun dari pihak ketiga manapun yang berhubungan dengan OLX.co.id dan resiko atas kerugian atau kerusakan dari hal-hal tersebut adalah seluruhnya pada Pengguna.

b. Ganti Rugi

Pengguna setuju untuk melepaskan, membela dan membebaskan OLX.co.id, perusahaan terafiliasi dan para direktur, pejabat, karyawan dan agen dari dan terhadap suatu dan semua tuntutan, kewajiban, kerugian dan biaya (termasuk biaya hukum, penggantian kerusakan dan jumlah penyelesaian yang wajar) yang timbul dari atau berkaitan dengan atau yang mungkin timbul dari penggunaan dan/atau pengaksesan jasa OLX.co.id melalui situs web www.olx.co.id.

Pelanggaran atas suatu syarat dalam Syarat & Ketentuan Layanan ini oleh Pengguna; pelanggaran terhadap suatu hak pihak ketiga manapun, termasuk namun tidak terbatas pada hak atas kekayaan intelektual, asset baik yang berupa harta bergerak ataupun harta tidak bergerak, hak privasi; dan/atau tuntutan apapun sehubungan dengan materi Pengguna yang menyebabkan kerugian terhadap pihak ketiga. OLX.co.id juga dapat turut serta

dalam suatu pembelaan bersama dengan penasihat hukum pilihannya.

c. **Kewajiban Pengguna**

Pengguna wajib menjaga data pribadi miliknya dari kehilangan/ kerusakan, termasuk tapi tidak terbatas pada upaya mencegah agar data pribadi miliknya tidak disalahgunakan oleh pihak lain/ dipalsukan.

Pengguna wajib tunduk dan patuh pada peraturan perundang-undangan yang berlaku serta hukum yang berlaku di Republik Indonesia. Segala tindakan yang bertentangan, melanggar, tidak sesuai termasuk tidak terbatas pada ketidakpatuhan pada peraturan perundang-undangan menjadi tanggung jawab Pengguna sepenuhnya.

Pengguna dengan ini mengetahui dan menyetujui OLX.co.id tidak dapat dimintai pertanggungjawaban oleh Pengguna dan/atau pihak manapun atas hal-hal yang terjadi, termasuk tapi tidak terbatas pada :

- 1). Kehilangan data pribadi
- 2). Pemalsuan data pribadi Pengguna
- 3). Kehilangan penghasilan atau pendapatan
- 4). Kehilangan bisnis
- 5). Kehilangan laba atau suatu perikatan
- 6). Kehilangan penghematan yang telah diantisipasi sebelumnya
- 7). Kehilangan data
- 8). Kehilangan *good will*
- 9). Waktu manajemen atau kantor yang tersia-siakan, dan
- 10). Kehilangan atau kerugian lain apapun jenisnya, terlepas dari bagaimana hal itu timbul dan apakah disebabkan oleh kelalaian, pelanggaran terhadap suatu perikatan atau lainnya, meskipun dapat diperkirakan sebelumnya

- a). Segala kerugian sebagai akibat dari penggunaan data pribadi atau akun milik Pengguna yang terindiasi melanggar hukum dan/atau penyalahgunaan oleh pihak yang tidak berwenang
- b). Segala kerugian dan/atau kerusakan karena tidak beroperasinya dan/atau terdapat gangguan terhadap layanan OLX.co.id akibat terjadinya *force majeure*, yang termasuk tapi tidak terbatas pada :
 - (1) Bencana alam;
 - (2) Peristiwa kebakaran;
 - (3) Pemogokan;
 - (4) Perang;
 - (5) Huru-hara;
 - (6) Pemberontakan atau tindakan militer lainnya;
 - (7) Tindakan pihak yang berwenang yaang mempengaruhi kelangsungan penyelenggaraan layanan OLX.co.id;
 - (8) Tindakan pihak ketiga yang menyebabkan OLX.co.id tidak dapat menyediakan layanan;
 - (9) Adanya keputusan atau perubahan keputusan dari instansi terkait termasuk pemerintah yang berdampak pada pelaksanaan layanan OLX.co.id ini.

2. Bukalapak (<https://www.bukalapak.com/>)

Bukalapak merupakan salah satu *online marketplace terkemuka di Indonesia* yang menyediakan sarana jual-beli dari konsumen ke konsumen. Semua orang dapat membuka toko online di Bukalapak dan melayani pembeli dari seluruh Indonesia untuk transaksi satuan maupun banyak.

Bukalapak mewakili toko *online* yang memfasilitasi pembeli tidak hanya sebagai media iklan, namun juga setidaknya menjadi pihak dalam kontrak karena fasilitasi, bahkan menentukan

keberlangsung kesepakatan antara penjual dan pembeli. Informasi syarat kontrak pada Bukalapak sebagaimana disinggung di atas dituangkan dalam “Aturan Penggunaan”.

Dalam fitur itu dikemukakan mengenai: informasi umum, pengguna, jual barang, transaksi, barang terlarang, sanksi, dan g.pembatasan tanggung jawab. Secara detail dikemukakan sebagai berikut:

a. Informasi Umum Bukalapak

- 1). Bukalapak.com sebagai sarana penunjang bisnis berusaha menyediakan berbagai fitur dan layanan untuk menjamin keamanan dan kenyamanan para penggunanya.
- 2). Bukalapak tidak berperan sebagai Pelapak barang, melainkan sebagai perantara antara Pelapak dan Pembeli, untuk mengamankan setiap transaksi yang berlangsung di dalam *platform* Bukalapak melalui mekanisme BL Payment System. Adanya biaya ekstra (termasuk pajak dan biaya lainnya) atas segala transaksi yang terjadi di Bukalapak.com berada di luar kewenangan Bukalapak sebagai perantara, dan akan diurus oleh pihak-pihak yang bersangkutan (baik Pelapak atau pun Pembeli) sesuai ketentuan yang berlaku di Indonesia.
- 3). Bukalapak hanya mengizinkan jual beli barang yang bisa dikirim melalui jasa pengiriman (jasa ekspedisi), sehingga jasa dan kerjasama dagang (*franchise*) tidak dapat diperdagangkan melalui Bukalapak terkecuali ada kerja sama resmi dengan pihak Bukalapak.
- 4). Barang-barang yang dapat diperdagangkan di Bukalapak merupakan barang yang tidak tercantum di daftar “Barang Terlarang”.
- 5). Bukalapak tidak bertanggung jawab atas kualitas barang, proses pengiriman, rusaknya reputasi pihak lain, dan/atau

segala bentuk perselisihan yang dapat terjadi antar Pengguna.

- 6). Bukalapak memiliki kewenangan untuk mengambil tindakan yang dianggap perlu terhadap akun yang diduga dan/atau terindikasi melakukan penyalahgunaan, memanipulasi, dan/atau melanggar Aturan Penggunaan di Bukalapak, mulai dari melakukan moderasi, menghentikan layanan “Jual Barang”, membatasi jumlah pembuatan akun, membatasi atau mengakhiri hak setiap Pengguna untuk menggunakan layanan, maupun menutup akun tersebut tanpa memberikan pemberitahuan atau informasi terlebih dahulu kepada pemilik akun yang bersangkutan.
- 7). Bukalapak memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan atas permasalahan yang terjadi pada setiap transaksi.
- 8). Jika Pengguna gagal untuk mematuhi setiap ketentuan dalam Aturan Penggunaan di Bukalapak ini maka Bukalapak berhak untuk mengambil tindakan yang dianggap perlu termasuk namun tidak terbatas ada melakukan moderasi, menghentikan layanan “Jual Barang”, menutup akun dan/atau mengambil langkah hukum selanjutnya.
- 9). BL Payment System bersifat mengikat Pengguna Bukalapak dan hanya menjamin dana Pembeli tetap aman jika proses transaksi dilakukan dengan Pelapak yang terdaftar di dalam sistem Bukalapak. Kerugian yang diakibatkan keterlibatan pihak lain di luar Pembeli, Pelapak dan Bukalapak, tidak menjadi tanggung jawab Bukalapak.
- 10). Bukalapak berhak meminta data-data pribadi Pengguna jika diperlukan.
- 11). Aturan Penggunaan Bukalapak dapat berubah sewaktu-waktu dan/atau diperbaharui dari waktu ke waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Dengan mengakses

Bukalapak, Pengguna dianggap menyetujui perubahan-perubahan dalam Aturan Penggunaan Bukalapak.

- 12). Hati-hati terhadap penipuan yang mengatasnamakan Bukalapak. Untuk informasi dan pengaduan, silakan hubungi cs@bukalapak.com.

b. Pengguna

- 1). Pengguna wajib mengisi data pribadi secara lengkap dan jujur di halaman akun (profil);
- 2). Pengguna dilarang mencantumkan nomor kontak, *e-mail*, situs, forum, dan media sosial di lapak, termasuk di foto profil, foto header lapak, nama akun (*username*), nama lapak, dan deskripsi lapak;
- 3). Pengguna bertanggung jawab atas keamanan dari akun termasuk penggunaan *e-mail* dan *password*;
- 4). Pengguna wajib mengisi data bank pribadi (*bank account*) untuk kepentingan bertransaksi di Bukalapak.com;
- 5). Penggunaan fasilitas apapun yang disediakan oleh Bukalapak mengindikasikan bahwa Pengguna telah memahami dan menyetujui segala aturan yang diberlakukan oleh Bukalapak;
- 6). Selama berada dalam platform Bukalapak, Pengguna dilarang keras menyampaikan setiap jenis konten apapun yang menyesatkan, memfitnah, atau mencemarkan nama baik, mengandung atau bersinggungan dengan unsur SARA, diskriminasi, dan/atau menyudutkan pihak lain;
- 7). Pengguna tidak diperbolehkan untuk menggunakan Bukalapak untuk melanggar peraturan yang ditetapkan oleh hukum di Indonesia maupun di negara lainnya;
- 8). Pengguna bertanggung jawab atas segala risiko yang timbul di kemudian hari atas informasi yang diberikannya ke dalam Bukalapak, termasuk namun tidak terbatas pada hal-hal yang berkaitan dengan hak cipta, merek, desain

- industri, desain tata letak industri, dan hak paten atas suatu produk;
- 9). Pengguna diwajibkan menghargai hak-hak Pengguna lainnya dengan tidak memberikan informasi pribadi ke pihak lain tanpa izin pihak yang bersangkutan;
 - 10). Pengguna tidak diperkenankan mengirimkan *e-mail spam* dengan merujuk ke bagian apapun dari Bukalapak;
 - 11). Administrator Bukalapak berhak menyesuaikan dan/atau menghapus informasi barang, dan menonaktifkan akun Pengguna;
 - 12). Bukalapak memiliki hak untuk memblokir penggunaan sistem terhadap Pengguna situs yang melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Indonesia;
 - 13). Pengguna situs akan mendapatkan beragam informasi promo terbaru dan penawaran eksklusif. Namun, Pengguna dapat berhenti berlangganan (*unsubscribe*) jika tidak ingin menerima informasi tersebut.
 - 14). Pengguna dilarang menggunakan logo Bukalapak di foto profil (avatar);
 - 15). Pengguna dilarang menggunakan kata-kata kasar yang tidak sesuai norma, baik saat berdiskusi di fitur kirim pesan atau chat maupun kolom diskusi retur. Jika ditemukan pelanggaran, Bukalapak berhak memberikan sanksi seperti menonaktifkan sementara fitur pesan, dan membekukan atau menonaktifkan akun Pengguna;
 - 16). Pengguna dilarang menggunakan fitur kirim pesan atau chat sebagai iklan promosi barang dagangan di Bukalapak maupun di platform atau situs lain yang dapat mengganggu Pengguna lainnya. Jika ditemukan pelanggaran, Bukalapak berhak memberikan sanksi seperti menonaktifkan fitur pesan dan/atau akun Pengguna;
 - 17). Pengguna dilarang menggunakan fitur kirim pesan atau chat sebagai sarana penelitian, kuesioner, atau survey. Jika ditemukan pelanggaran, Bukalapak berhak memberikan

- sanksi seperti menonaktifkan fitur pesan dan/atau akun Pengguna;
- 18). Pengguna dilarang melakukan transfer atau menjual akun Pengguna ke Pengguna lain atau ke pihak lain tanpa persetujuan dari Bukalapak;
 - 19). Pengguna dengan ini menyatakan bahwa Pengguna telah mengetahui seluruh peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Republik Indonesia dalam setiap transaksi di Bukalapak, dan tidak akan melakukan tindakan apapun yang mungkin melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Republik Indonesia;
 - 20). Pengguna dilarang membuat salinan, modifikasi, turunan atau distribusi konten atau mempublikasikan tampilan yang berasal dari Bukalapak yang dapat melanggar Hak Kekayaan Intelektual Bukalapak;
 - 21). Pengguna dilarang membuat akun Bukalapak dengan tujuan menghindari batasan pembelian, penyalahgunaan voucher atau konsekuensi kebijakan Aturan Penggunaan Bukalapak lainnya.

c. Jual barang

- 1). Pelapak bertanggung jawab secara penuh atas segala risiko yang timbul di kemudian hari terkait dengan informasi yang dibuatnya, termasuk, namun tidak terbatas pada hal-hal yang berkaitan dengan hak cipta, merek desain industri, desain tata letak sirkuit, hak paten dan/atau izin lain yang telah ditetapkan atas suatu produk menurut hukum yang berlaku di Indonesia;
- 2). Pelapak hanya diperbolehkan menjual barang-barang yang tidak tercantum di daftar “Barang Terlarang”;
- 3). Pelapak wajib menempatkan barang dagangan sesuai dengan kategori dan subkategorinya;

- 4). Pelapak wajib mengisi nama atau judul barang dengan jelas, singkat, dan padat;
- 5). Pelapak wajib menampilkan gambar barang yang sesuai dengan deskripsi barang yang dijual dan tidak mencantumkan logo ataupun alamat situs jual-beli lain pada gambar. Dianjurkan foto atau gambar memperlihatkan 3 bagian (depan, samping, dan belakang) dengan resolusi minimal 300px;
- 6). Pelapak wajib mengisi harga yang sesuai dengan harga sebenarnya;
- 7). Pelapak tidak diperkenankan mencantumkan alamat (e-mail, situs, forum, dan *social network*), nomor kontak, ID/PIN/username *social media*, dan nomor rekening bank selain pada kolom yang disediakan;
- 8). Pelapak dilarang menjual barang yang identik sama (*multiple posting*) dengan yang sudah ada di lapaknya;
- 9). Pelapak dilarang melakukan duplikasi penjualan barang dengan menyalin atau menggunakan gambar dari lapak Pelapak lain;
- 10). Pemberian informasi alamat (situs, forum, & *social network*), nomor telepon, ID/PIN/username *social media* melalui pesan tidak diperbolehkan;
- 11). Pelapak wajib memperbarui (*update*) ketersediaan dan status barang yang dijual;
- 12). Catatan Pelapak diperuntukkan bagi pelapak yang ingin memberikan catatan tambahan yang tidak terkait dengan deskripsi barang kepada calon Pembeli. Catatan Pelapak tetap tunduk terhadap Aturan Penggunaan Bukalapak;
- 13). Pelapak wajib mengisi kolom Deskripsi Barang sesuai Aturan Penggunaan di Bukalapak;
- 14). Pelapak dilarang membuat transaksi fiktif atau palsu demi kepentingan menaikkan *feedback*. Bukalapak berhak mengambil tindakan seperti pemblokiran akun atau tindakan lainnya apabila ditemukan tindakan kecurangan;

- 15). Pelapak wajib mengirimkan barang menggunakan jasa ekspedisi sesuai dengan yang dipilih oleh Pembeli pada saat melakukan transaksi di dalam sistem Bukalapak;
- 16). Apabila Pelapak menggunakan jasa ekspedisi yang berbeda dengan jasa dan/atau jenis jasa ekspedisi yang dipilih oleh Pembeli pada saat melakukan transaksi di dalam sistem Bukalapak maka Pelapak bertanggung jawab atas segala hal selama proses pengiriman yang disebabkan oleh penggunaan jasa dan/atau jenis jasa ekspedisi yang berbeda tersebut.
- 17). Pelapak memahami dan menyetujui bahwa kekurangan dana biaya kirim yang disebabkan oleh penggunaan jasa dan/atau jenis jasa yang berbeda dari pilihan Pembeli pada saat melakukan transaksi di dalam sistem Bukalapak merupakan tanggung jawab Pelapak terkecuali perbedaan tersebut atas permintaan Pembeli.
- 18). Pembeli berhak atas kelebihan dana dari biaya kirim yang diakibatkan perbedaan penggunaan jasa dan/atau jenis jasa ekspedisi oleh Pelapak dari pilihan Pembeli pada saat melakukan transaksi di dalam sistem Bukalapak.
- 19). Pelapak wajib memenuhi ketentuan yang sudah ditetapkan oleh pihak jasa ekspedisi berkaitan dengan *packing* kayu pada barang-barang tertentu sehingga apabila barang rusak atau hilang Pelapak dapat mengajukan klaim ke pihak jasa ekspedisi.

d. Transaksi

- 1). Demi keamanan dan kenyamanan para Pengguna, setiap transaksi jual-beli di Bukalapak diwajibkan untuk menggunakan Payment System. Untuk informasi mengenai penggunaan BL Payment System dapat dipelajari di Panduan Bukalapak;
- 2). Pembeli wajib transfer sesuai dengan nominal total belanja dari transaksi dalam waktu 1x10 jam (dengan asumsi

- pembeli telah mempelajari informasi barang yang telah dipesannya). Jika dalam waktu 1x10 jam barang dipesan tetapi Pembeli tidak mentransfer dana maka transaksi akan dibatalkan secara otomatis;
- 3). Setiap transaksi di Bukalapak yang menggunakan metode transfer akan dikenakan biaya operasional dalam bentuk kode unik pembayaran yang ditanggung oleh Pembeli;
 - 4). Pembeli tidak dapat membatalkan transaksi setelah melunasi pembayaran;
 - 5). Pelapak wajib mengirim barang dan mendaftarkan nomor resi pengiriman yang benar dan asli setelah status transaksi “Dibayar”. Satu nomor resi hanya berlaku untuk satu nomor transaksi di Bukalapak;
 - 6). Jika Pelapak tidak mengirimkan barang dalam batas waktu pengiriman sejak pembayaran (2x24 jam kerja untuk biaya pengiriman reguler atau 2x24 jam untuk biaya pengiriman kilat), maka Pelapak dianggap telah menolak pesanan. Sehingga, sistem secara otomatis memberikan *feedback* negatif dan reputasi tolak pesanan, serta mengembalikan seluruh dana (*refund*) ke pembeli;
 - 7). Pengembalian dana transaksi dilakukan dengan menambahkan saldo BukaDompot ke Pembeli. Untuk pembayaran dengan menggunakan kartu kredit, dana transaksi akan dikembalikan langsung ke kartu kredit. Pengembalian dana dilakukan dengan memberikan pengurangan biaya pada kartu kredit pembeli dalam waktu maksimal 14 hari kerja setelah pembayaran;
 - 8). Fitur Item Replacement Bukalapak akan otomatis mencari barang yang sama jika transaksi ditolak oleh Pelapak. Jika barang yang sama tidak ditemukan, maka dana akan dikembalikan ke BukaDompot Pembeli;
 - 9). Bukalapak akan mengirim email konfirmasi pencarian barang pengganti melalui fitur Item Replacement jika transaksi diabaikan oleh Pelapak. Apabila Pembeli tidak

melakukan konfirmasi dalam waktu 1x6 jam, maka fitur Item Replacement Bukalapak akan otomatis mencari barang pengganti;

- 10). Jika Pembeli melakukan konfirmasi bahwa tidak berkenan untuk dicarikan barang pengganti melalui email yang dikirim Bukalapak, maka fitur Item Replacement Bukalapak akan otomatis mengembalikan dana ke BukaDompot;
- 11). Untuk Pembeli yang memiliki akun di Bukalapak, apabila terdapat selisih harga barang pengganti; jika harga barang pengganti lebih mahal maka dana selisih akan ditanggung oleh Bukalapak. Barang pengganti tersebut tentunya adalah barang yang sesuai dengan transaksi awal dengan spesifikasi yang sama dan harga yang tidak terlalu berbeda. Jika harga barang pengganti lebih murah, maka kelebihan pembayaran akan dikembalikan ke BukaDompot setelah transaksi dinyatakan selesai oleh sistem Bukalapak;
- 12). Untuk Pembeli yang tidak memiliki akun di Bukalapak, apabila terdapat selisih harga barang pengganti, maka dana selisih akan ditanggung oleh Bukalapak jika harga barang pengganti lebih mahal dan jika harga barang pengganti lebih murah maka selisih harga akan hangus;
- 13). Transaksi yang menggunakan metode pembayaran kartu kredit dan Kredivo tidak akan diproses oleh fitur Item Replacement apabila transaksi ditolak atau diabaikan oleh Pelapak;
- 14). Sistem Bukalapak secara otomatis mengecek status pengiriman barang melalui nomor resi yang diberikan Pelapak. Seluruh dana akan dikembalikan ke Pembeli apabila nomor resi terdeteksi tidak valid dan Pelapak tidak melakukan ubah resi valid dalam 1x24 jam. Jika Pelapak memasukkan nomor resi tidak valid lebih dari satu kali maka Bukalapak akan mengembalikan seluruh dana

transaksi kepada Pembeli dan Pelapak mendapat *feedback* negatif;

- 15). Jika Pembeli tidak memberikan konfirmasi penerimaan barang dalam waktu 2x24 jam sejak status resi pengiriman dinyatakan telah diterima/delivered oleh sistem *tracking* jasa pengiriman, Bukalapak akan mentransfer dana langsung ke BukaDompot Pelapak tanpa memberikan konfirmasi ke Pembeli;
- 16). Sistem secara otomatis memberikan *feedback* (rekomendasi) positif dan mentransfer dana pembayaran ke BukaDompot Pelapak jika status resmi menunjukkan 'Barang diterima' dan Pembeli telah melewati batas waktu untuk konfirmasi;
- 17). Pembeli dapat memperbarui *feedback* maksimal 3x24 jam setelah transaksi dinyatakan selesai oleh sistem Bukalapak;
- 18). Retur (pengembalian barang) hanya diperbolehkan jika kesalahan dilakukan oleh Pelapak dan barang tidak sesuai deskripsi;
- 19). Retur tidak bisa dilakukan setelah transaksi selesai menurut sistem *general tracking* Bukalapak atau Pembeli telah melakukan konfirmasi barang diterima dan tidak memilih retur;
- 20). Langkah-langkah melakukan retur bisa dibaca pada halaman ini;
- 21). Bukalapak akan menahan dana hingga ada kesepakatan (antara Pembeli dan Pelapak) apakah akan dilakukan pengembalian barang ke Pelapak atau tidak;
- 22). Bukalapak akan mengembalikan dana transaksi ke Pembeli jika dalam waktu 5x24 jam Pelapak tidak merespon pesan permintaan retur dari Pembeli di halaman detail transaksi. Selanjutnya, Pembeli wajib mengirim barang tersebut ke kantor Bukalapak;
- 23). Bukalapak tidak bertanggung jawab terhadap barang retur di kantor Bukalapak apabila Pelapak tidak melakukan

- pengaduan kepemilikan barang dalam waktu 30 hari sejak barang diterima di kantor Bukalapak;
- 24). Pembeli wajib mengirimkan barang ke Pelapak dan menginformasikan nomor resi ke Bukalapak jika ada kesepakatan retur dengan pelapak;
 - 25). Bukalapak hanya memantau retur sampai barang diterima kembali oleh Pelapak;
 - 26). Bukalapak berhak melakukan refund dana ke Pembeli jika barang retur telah sampai di kantor Bukalapak dan berdasarkan pengecekan sesuai dengan yang dikeluhkan Pembeli;
 - 27). Bukalapak atas kebijakannya sendiri dapat melakukan penahanan atau pembekuan BukaDompot untuk melakukan perlindungan terhadap segala risiko dan kerugian yang timbul, jika Bukalapak menyimpulkan bahwa tindakan Pengguna, baik Pelapak maupun Pembeli terindikasi melakukan kecurangan-kecurangan atau penyalahgunaan dalam bertransaksi dan/atau pelanggaran terhadap Aturan Penggunaan Bukalapak dan jika akun Pengguna diduga atau terindikasi telah diakses oleh pihak lain.

e. Penggunaan Voucher

- 1). Voucher hanya berlaku untuk transaksi dengan pengiriman yang menggunakan jasa ekspedisi yang tersedia di Bukalapak;
- 2). Bukalapak berhak melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan tanpa pemberitahuan sebelumnya. Tindakan tersebut seperti embatalan transaksi, pembatalan voucher, pemblokiran akun Pengguna, atau tindakan lainnya apabila ditemukan kecurangan dari Pengguna;
- 3). Bukalapak berhak melakukan pembatalan transaksi atau membatalkan penggunaan voucher sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Pengguna;

- 4). Bukalapak berhak mengubah syarat dan ketentuan sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Pengguna

f. Barang Terlarang

Bukalapak telah dan akan terus melakukan hal-hal sebagaimana dipersyaratkan oleh peraturan perundang-undangan untuk mencegah terjadinya perdagangan barang-barang yang melanggar ketentuan hukum yang berlaku dan/atau hak pribadi pihak ketiga. Berkenaan dengan hal tersebut, berikut adalah barang-barang yang dilarang untuk diperjualbelikan melalui Bukalapak:

- 1). Segala bentuk tulisan yang dapat berpengaruh negatif terhadap Bukalapak;
- 2). Narkotika, obat-obat tidak terdaftar di Dinkes dan/atau BPOM;
- 3). Senjata api, kelengkapan senjata api, replika senjata api, sirsoft gun, air gun, dan peluru atau sejenis peluru, senjata tajam, serta jenis senjata lainnya;
- 4). Dokumen pemerintahan dan perjalanan;
- 5). Bagian/organ manusia;
- 6). Mailing list dan informasi pribadi;
- 7). Barang-barang yang melecehkan pihak/ras tertentu atau dapat menyinggung perasaan orang lain;
- 8). Barang yang berhubungan dengan kepolisian;
- 9). Barang yang belum tersedia (*pre order*) terkecuali sanggup kirim barang dalam waktu 2x24 jam kerja sejak transaksi terbayar;
- 10). Barang curian;
- 11). Barang mistis;
- 12). Pembuka kunci dan segala aksesoris penunjang tindakan perampokan/pencurian;

- 13). Barang yang dapat dan atau mudah meledak, menyala atau terbakar sendiri;
- 14). Pornografi, *sex toys*, alat untuk memperbesar organ vital pria, maupun barang asusila lainnya;
- 15). Barang cetakan/rekaman yang isinya dapat mengganggu keamanan & ketertiban serta stabilitas nasional;
- 16). *E-Book*, CD, DVD, dan *Software* bajakan;
- 17). Segala jenis bintang atau hewan peliharaan;
- 18). Jasa, donasi, sewa menyewa, promo *event* dan sejenisnya terkecuali ada kerja sama resmi dengan pihak Bukalapak;
- 19). Merek dagang;
- 20). Otomotif (Mobil dan Motor) terkecuali ada kerja sama resmi dengan pihak Bukalapak;
- 21). Velg mobil;
- 22). Properti (Rumah, tanah, dan lain-lain);
- 23). Produk non-fisik yang tidak dapat dikirimkan melalui jasa kurir terdaftar/tidak terdaftar, termasuk namun tidak terbatas pada akun Bukalapak, akun gama, pulsa elektrik maupun pulsa fisik/voucher, voucher kuota internet, voucher game, voucher aplikasi, steam, wallet, dan lainnya, terkecuali ada kerja sama resmi dengan pihak Bukalapak;
- 24). Produk yang bukan produk asli dengan merek, atau berkaitan dengan merek terdaftar;
- 25). Gadget (ponsel, tablet, phablet, *smartwatch*, dan sejenisnya) replika atau berasal dari pasar gelap (*black market*);
- 26). Barang-barang lain yang dilarang untuk diperjualbelikan secara bebas berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

g. Sanksi

Segala tindakan yang melanggar peraturan di Bukalapak akan dikenakan sanksi berupa termasuk namun tidak terbatas pada:

- 1). Pelapak mendapatkan 1 *feedback* negatif apabila tidak mengirimkan barang dalam batas waktu pengiriman sejak pembayaran (2x24 jam kerja untuk biaya pengiriman reguler atau 2x24 jam untuk biaya pengiriman kilat);
- 2). Pelapak mendapatkan 1 *feedback* negatif jika sudah 5 kali menolak pesanan;
- 3). Pelapak mendapatkan 3 *feedback* negatif jika sudah memroses pesanan namun tidak kirim barang dalam batas waktu pengiriman sejak pembayaran (2x24) jam kerja untuk pengiriman reguler atau 2x24 jam untuk pengiriman kilat);
- 4). Akun dibekukan;
- 5). Akun dinonaktifkan. Dan jika ada Paket Push di akun maka paket Push hangus
- 6). Pelaporan ke pihak terkait (Kepolisian, dan lain-lain).

h. Pembatasan Tanggung Jawab

- 1). Bukalapak tidak bertanggung jawab atas segala risiko dan kerugian yang timbul dari dan dalam kaitannya dengan informasi yang dituliskan oleh pengguna Bukalapak;
- 2). Bukalapak tidak bertanggung jawab atas segala pelanggaran hak cipta, merek, desain industri, desain tata letak sirkuit, hak paten atau hak-hak pribadi lain yang melekat atas suatu barang, berkenaan dengan segala informasi yang dibuat oleh Pelapak. Untuk melaporkan pelanggaran hak cipta, merek, desain industri, desain tata letak sirkuit, hak paten atau hak-hak pribadi lain;

- 3). Bukalapak tidak bertanggung jawab atas segala risiko dan kerugian yang timbul berkenaan dengan penggunaan barang yang dibeli melalui Bukalapak, dalam hal terjadi pelanggaran peraturan perundang-undangan;
- 4). Bukalapak tidak bertanggung jawab atas segala risiko dan kerugian yang timbul berkenaan dengan diaksesnya akun Pengguna oleh pihak lain;
- 5). Bukalapak tidak bertanggung jawab atas segala risiko dan kerugian yang timbul akibat transaksi di luar BL Payment System;
- 6). Bukalapak tidak bertanggung jawab atas segala risiko dan kerugian yang timbul akibat kesalahan atau perbedaan nominal yang seharusnya ditransfer ke rekening atas nama PT Bukalapak.com;
- 7). Bukalapak tidak bertanggung jawab atas segala risiko dan kerugian yang timbul apabila transaksi telah selesai secara sistem (dana telah masuk ke BukaDompot Pelapak ataupun Pembeli);
- 8). Bukalapak tidak bertanggung jawab atas segala risiko dan kerugian yang timbul akibat kehilangan barang ketika proses transaksi berjalan dan/atau selesai;
- 9). Bukalapak tidak bertanggung jawab atas segala risiko dan kerugian yang timbul akibat kesalahan Pengguna ataupun pihak lain dalam transfer dana ke rekening PT. Bukalapak.com;
- 10). Bukalapak tidak bertanggung jawab atas segala risiko dan kerugian yang timbul apabila akun dalam keadaan dibekukan dan/atau dinonaktifkan;
- 11). Dalam keadaan apapun, Pengguna akan membayar kerugian Bukalapak dan/atau menghindarkan Bukalapak (termasuk petugas, direktur, karyawan, agen, dan lainnya) dari setiap biaya kerugian apapun, kehilangan, pengeluaran atau kerusakan yang berasal dari tuntutan atau klaim Pihak ke-tiga yang timbul dari pelanggaran Pengguna terhadap

Aturan Penggunaan Bukalapak, dan/atau pelanggaran terhadap hak dan pihak ketiga.

i. Hukum yang Berlaku dan Penyelesaian Sengketa

- 1). Aturan Penggunaan ini dilaksanakan dan tunduk pada Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia;
- 2). Apabila terjadi perselisihan, sebelum beralih ke alternatif lain, Pengguna wajib terlebih dahulu menghubungi Bukalapak secara langsung agar dapat melakukan perundingan atau musyawarah untuk mencapai resolusi bagi kedua belah pihak;
- 3). Sebelum menghubungi Bukalapak secara langsung untuk melakukan perundingan penyelesaian masalah atau sengketa, Pengguna setuju untuk tidak mengumumkan, membuat tulisan-tulisan di media online maupun cetak terkait permasalahan aquo yang dapat menyudutkan Bukalapak (termasuk petugas, direktur, karyawan dan agen);
- 4). Apabila dalam waktu 1 (satu) bulan setelah dimulainya perundingan atau musyawarah tidak mencapai resolusi, maka PARA PIHAK akan menyelesaikan perselisihan tersebut melalui Pengadilan Negeri Jakarta Selatan;
- 5). Selama perselisihan dalam proses penyelesaian, Pengguna wajib untuk tetap melaksanakan kewajiban-kewajiban lainnya menurut Aturan Penggunaan Bukalapak.²⁶⁹

3. Tokopedia (<https://www.tokopedia.com/>)

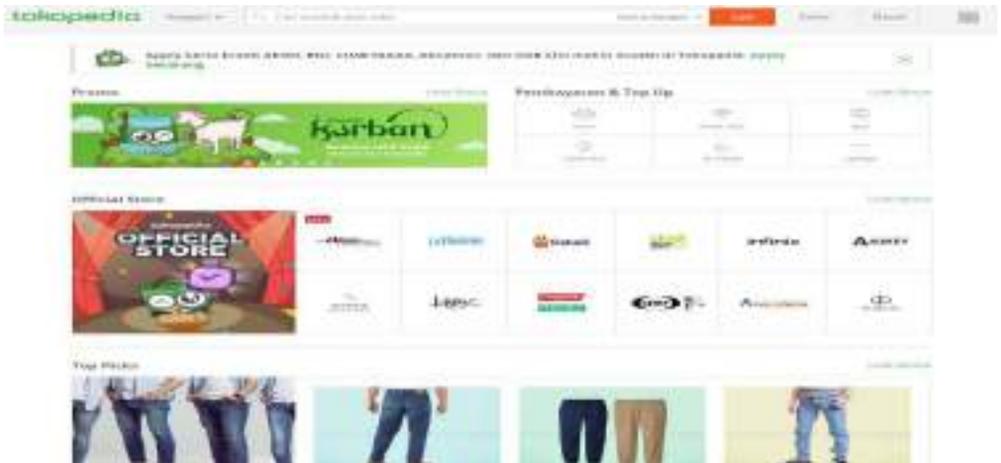
Tokopedia adalah sebuah situs e-commerce yang mengusung konsep marketplace. Dengan tingkat kepercayaan konsumen yang

²⁶⁹ <https://www.bukalapak.com/terms>, diunduh pada tanggal 27 Oktober 2018, Jam 20.00 WIB.

tinggi membuatnya menjadi salah satu e-commerce terbesar di Indonesia.

Situs ini menawarkan penjual untuk membuka toko online, menggunakan pembayaran online lewat bank dan pengiriman barang yang cepat. Fitur chat antara penjual dan pembeli disediakan di situs ini. Sejahter ini situs toko online ini masih gratis.

Gambar 2. Tampilan aplikasi Tokopedia



Sumber: dari internet, <https://www.tokopedia.com/>

Platform *marketplace* terdepan di Indonesia, Tokopedia, memberdayakan jutaan merchant dan konsumen untuk berpartisipasi dalam masa depan perekonomian. Visi Tokopedia adalah membangun sebuah ekosistem dimana siapa pun bisa memulai dan menemukan apa pun.

Tokopedia percaya bahwa *marketplace* adalah model bisnis paling indah di dunia karena kesuksesan sebuah *marketplace* hanya dapat diraih dengan membuat orang lain menjadi lebih sukses. Layanan Tokopedia telah memungkinkan jutaan individu, UMKM dan pemilik bisnis di Indonesia menjual produk kepada

pelanggan di seluruh Indonesia. Para merchant Tokopedia telah membuka puluhan juta lapangan pekerjaan baru di Indonesia.

Tokopedia yang berdiri sejak 17 Agustus 2009 selalu berkomitmen mengembangkan bakat dari sumber daya manusia untuk mengakselerasi beragam inovasi dalam rangka mewujudkan misi pemerataan ekonomi secara digital di Indonesia.

Demi lebih jauh lagi mewujudkan misi besar tersebut, Tokopedia membutuhkan talenta-talenta terbaik yang memiliki semangat yang sama untuk membantu masyarakat Indonesia, siapa pun dimana pun, bisa menggapai mimpi dan cita-cita mereka. Untuk mengikuti informasi terbaru Tokopedia melalui blog dan laman media sosial Facebook, Twitter, Google+, dan Instagram.

Syarat & ketentuan yang ditetapkan di bawah ini mengatur pemakaian jasa yang ditawarkan oleh PT. Tokopedia terkait penggunaan situs www.tokopedia.com. Pengguna disarankan membaca dengan seksama karena dapat berdampak kepada hak dan kewajiban Pengguna di bawah hukum.

Dengan mendaftar dan/atau menggunakan situs www.tokopedia.com, maka pengguna dianggap telah membaca, mengerti, memahami dan menyetujui semua isi dalam Syarat & ketentuan. Syarat & ketentuan ini merupakan bentuk kesepakatan yang dituangkan dalam sebuah perjanjian yang sah antara Pengguna dengan PT. Tokopedia. Jika pengguna tidak menyetujui salah satu, sebagian, atau seluruh isi Syarat & ketentuan, maka pengguna tidak diperkenankan menggunakan layanan di www.tokopedia.com.

a. Definisi

- 1). PT Tokopedia adalah suatu perseroan terbatas yang menjalankan kegiatan usaha jasa web portal www.tokopedia.com, yakni situs pencarian toko dan Barang yang dijual oleh penjual terdaftar. Selanjutnya disebut Tokopedia.
- 2). Situs Tokopedia adalah www.tokopedia.com.

- 3). Syarat dan ketentuan adalah perjanjian antara Pengguna dan Tokopedia yang berisikan seperangkat peraturan yang mengatur hak, kewajiban, tanggung jawab pengguna dan Tokopedia, serta tata cara penggunaan sistem layanan Tokopedia.
- 4). Pengguna adalah pihak yang menggunakan layanan Tokopedia, termasuk namun tidak terbatas pada pembeli, penjual ataupun pihak lain yang sekedar berkunjung ke Situs Tokopedia.
- 5). Pembeli adalah Pengguna terdaftar yang melakukan permintaan atas Barang yang dijual oleh Penjual di Situs Tokopedia.
- 6). Penjual adalah Pengguna terdaftar yang melakukan tindakan buka toko dan/atau melakukan penawaran atas suatu Barang kepada para Pengguna Situs Tokopedia.
- 7). Barang adalah benda yang berwujud / memiliki fisik Barang yang dapat diantar / memenuhi kriteria pengiriman oleh perusahaan jasa pengiriman Barang.
- 8). Tokopedia *Website Feed* adalah fitur pada Situs Tokopedia yang menampilkan promosi KOL terhadap Barang atau Penjual tertentu.
- 9). *Key Opinion Leaders* atau KOL adalah pihak yang mempromosikan Barang atau Penjual tertentu melalui Tokopedia *Website Feed*.

Rekening Resmi Tokopedia adalah rekening bersama yang disepakati oleh Tokopedia dan para pengguna untuk proses transaksi jual beli di Situs Tokopedia. Rekening resmi Tokopedia dapat ditemukan di halaman <https://www.tokopedia.com/bantuan/nomor-rekening-tokopedia/>

b. Akun, Saldo Tokopedia, Password dan Keamanan

- 1). Pengguna dengan ini menyatakan bahwa pengguna adalah orang yang cakap dan mampu untuk mengikatkan dirinya dalam sebuah perjanjian yang sah menurut hukum.
- 2). Tokopedia tidak memungut biaya pendaftaran kepada Pengguna.
- 3). Pengguna yang telah mendaftar berhak bertindak sebagai:
 - a). Pembeli
 - b). Penjual, dengan memanfaatkan layanan buka toko.
- 4). Pengguna yang akan bertindak sebagai Penjual diwajibkan memilih pilihan menggunakan layanan buka toko. Setelah menggunakan layanan buka toko, Pengguna berhak melakukan pengaturan terhadap item-item yang akan diperdagangkan di etalase pribadi Pengguna.
- 5). Tokopedia tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Pengguna, memiliki kewenangan untuk melakukan tindakan yang perlu atas setiap dugaan pelanggaran atau pelanggaran Syarat & ketentuan dan/atau hukum yang berlaku, yakni tindakan berupa memindahkan Barang ke gudang, penghapusan Barang, moderasi toko, penutupan toko, pembatalan listing, suspensi akun, dan/atau penghapusan akun pengguna.
- 6). Tokopedia memiliki kewenangan untuk menutup toko atau akun Pengguna baik sementara maupun permanen apabila didapati adanya tindakan kecurangan dalam bertransaksi dan/atau pelanggaran terhadap syarat dan ketentuan Tokopedia.
- 7). Pengguna dilarang untuk menciptakan dan/atau menggunakan perangkat, *software*, fitur dan/atau alat lainnya yang bertujuan untuk melakukan manipulasi pada sistem Tokopedia, termasuk namun tidak terbatas pada : (i) manipulasi data Toko; (ii) kegiatan perambanan (*crawling/scraping*); (iii) kegiatan otomatisasi dalam

transaksi, jual beli, promosi, dsb; (v) penambahan produk ke etalase; dan/atau (vi) aktivitas lain yang secara wajar dapat dinilai sebagai tindakan manipulasi sistem.

- 8). Tokopedia memiliki kewenangan untuk melakukan penyesuaian jumlah transaksi toko, penyesuaian jumlah reputasi, dan/atau melakukan proses moderasi/menutup akun Pengguna, jika diketahui atau diduga adanya kecurangan oleh Pengguna yang bertujuan memanipulasi data transaksi Pengguna demi meningkatkan reputasi toko (review dan atau jumlah transaksi). Contohnya adalah melakukan proses belanja ke toko sendiri dengan menggunakan akun pribadi atau akun pribadi lainnya.
- 9). Tokopedia memiliki kewenangan untuk melakukan pembekuan saldo Tokopedia Pengguna apabila ditemukan / diduga adanya tindak kecurangan dalam bertransaksi dan/atau pelanggaran terhadap syarat dan ketentuan Tokopedia.
- 10). Penjual dilarang melakukan duplikasi toko, duplikasi produk, atau tindakan-tindakan lain yang dapat diindikasikan sebagai usaha persaingan tidak sehat.
- 11). Pengguna tidak memiliki hak untuk mengubah nama akun, nama toko dan/atau domain toko Pengguna.
- 12). Pengguna bertanggung jawab secara pribadi untuk menjaga kerahasiaan akun dan password untuk semua aktivitas yang terjadi dalam akun Pengguna.
- 13). Tokopedia tidak akan meminta username, password maupun kode SMS verifikasi atau kode OTP milik akun Pengguna untuk alasan apapun, oleh karena itu Tokopedia menghimbau Pengguna agar tidak memberikan data tersebut maupun data penting lainnya kepada pihak yang mengatasnamakan Tokopedia atau pihak lain yang tidak dapat dijamin keamanannya.
- 14). Pengguna setuju untuk memastikan bahwa Pengguna keluar dari akun di akhir setiap sesi dan memberitahu Tokopedia

jika ada penggunaan tanpa izin atas sandi atau akun Pengguna.

- 15). Pengguna dengan ini menyatakan bahwa Tokopedia tidak bertanggung jawab atas kerugian ataupun kendala yang timbul atas penyalahgunaan akun Pengguna yang diakibatkan oleh kelalaian Pengguna, termasuk namun tidak terbatas pada meminjamkan atau memberikan akses akun kepada pihak lain, mengakses link atau tautan yang diberikan oleh pihak lain, memberikan atau memperlihatkan kode verifikasi (OTP), password atau email kepada pihak lain, maupun kelalaian Pengguna lainnya yang mengakibatkan kerugian ataupun kendala pada akun Pengguna.
- 16). Pengguna memahami dan menyetujui bahwa untuk mempergunakan fasilitas keamanan one time password (OTP) maka penyedia jasa telekomunikasi terkait dapat sewaktu-waktu mengenakan biaya kepada Pengguna dengan nominal sebagai berikut (i) Rp 500 ditambah pajak 10% untuk Indosat, Tri, XL, Smartfren, dan Esia; (ii) Rp 200 ditambah pajak 10% untuk Telkomsel.
- 17). Penjual dilarang mempromosikan toko dan/atau Barang secara langsung menggunakan fasilitas pesan pribadi, diskusi produk, ulasan produk yang dapat mengganggu kenyamanan Pengguna lain.

c. TokoCash

- 1). TokoCash adalah layanan pembayaran yang disediakan Tokopedia untuk memudahkan pengguna dalam bertransaksi online.
- 2). Untuk melakukan aktivasi TokoCash, pengguna harus melakukan verifikasi nomor handphone terlebih dulu.

- 3). Limit maksimum pengisian TokoCash adalah Rp10.000.000 (sepuluh juta Rupiah), sedangkan limit maksimum transaksi menggunakan TokoCash adalah Rp20.000.000 (dua puluh juta Rupiah) per bulan.
- 4). Nomor handphone yang digunakan pada TokoCash harus sama dengan nomor handphone yang terdaftar di akun Tokopedia pengguna.
- 5). Satu nomor handphone yang telah terverifikasi hanya bisa digunakan untuk satu akun TokoCash.
- 6). Jika ada transaksi dari Tokopedia yang dibatalkan, maka dana akan dikembalikan ke TokoCash pengguna.
- 7). Untuk saat ini, saldo TokoCash belum dapat diuangkan ataupun dipindahkan ke rekening pribadi. Namun khusus untuk pembatalan transaksi yang dananya berasal dari metode pembayaran selain TokoCash, terdapat pilihan untuk memindahkan dana tersebut ke Saldo Tokopedia.
- 8). Tokopedia berhak, tanpa pemberitahuan sebelumnya, melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan apabila ditemukan tindakan manipulasi/kecurangan, seperti menutup akun, menarik subsidi, menarik cashback, membatalkan transaksi, menahan dana, menurunkan reputasi toko, serta hal-hal lainnya jika ditemukan indikasi kecurangan atau pelanggaran pelanggaran Syarat dan Ketentuan Tokopedia dan ketentuan hukum yang berlaku di wilayah negara Indonesia.

d. Transaksi Pembelian

- 1). Pembeli wajib bertransaksi melalui prosedur transaksi yang telah ditetapkan oleh Tokopedia. Pembeli melakukan pembayaran dengan menggunakan metode pembayaran yang sebelumnya telah dipilih oleh Pembeli, dan kemudian Tokopedia akan meneruskan dana ke pihak Penjual apabila

tahapan transaksi jual beli pada sistem Tokopedia telah selesai.

- 2). Saat melakukan pembelian Barang, Pembeli menyetujui bahwa:
 - a). Pembeli bertanggung jawab untuk membaca, memahami, dan menyetujui informasi/deskripsi keseluruhan Barang (termasuk didalamnya namun tidak terbatas pada warna, kualitas, fungsi, dan lainnya) sebelum membuat tawaran atau komitmen untuk membeli.
 - b). Pembeli mengakui bahwa warna sebenarnya dari produk sebagaimana terlihat di situs Tokopedia tergantung pada monitor komputer Pembeli. Tokopedia telah melakukan upaya terbaik untuk memastikan warna dalam foto-foto yang ditampilkan di Situs Tokopedia muncul seakurat mungkin, tetapi tidak dapat menjamin bahwa penampilan warna pada Situs Tokopedia akan akurat.
 - c). Pengguna masuk ke dalam kontrak yang mengikat secara hukum untuk membeli Barang ketika Pengguna membeli suatu barang.
 - d). Tokopedia tidak mengalihkan kepemilikan secara hukum atas barang-barang dari Penjual kepada Pembeli.
- 3). Pembeli memahami dan menyetujui bahwa ketersediaan stok Barang merupakan tanggung jawab Penjual yang menawarkan Barang tersebut. Terkait ketersediaan stok Barang dapat berubah sewaktu-waktu, sehingga dalam keadaan stok Barang kosong, maka penjual akan menolak order, dan pembayaran atas barang yang bersangkutan dikembalikan kepada Pembeli.
- 4). Pembeli memahami sepenuhnya dan menyetujui bahwa segala transaksi yang dilakukan antar Pembeli dan Penjual selain melalui Rekening Resmi Tokopedia dan/atau tanpa

sepengetahuan Tokopedia (melalui fasilitas/jaringan pribadi, pengiriman pesan, pengaturan transaksi khusus diluar situs Tokopedia atau upaya lainnya) adalah merupakan tanggung jawab pribadi dari Pembeli.

- 5). Tokopedia memiliki kewenangan sepenuhnya untuk menolak pembayaran tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.
- 6). Pembayaran oleh Pembeli wajib dilakukan segera (selambat-lambatnya dalam batas waktu 2 hari) setelah Pembeli melakukan check-out. Jika dalam batas waktu tersebut pembayaran atau konfirmasi pembayaran belum dilakukan oleh pembeli, Tokopedia memiliki kewenangan untuk membatalkan transaksi dimaksud. Pengguna tidak berhak mengajukan klaim atau tuntutan atas pembatalan transaksi tersebut.
- 7). Konfirmasi pembayaran dengan setoran tunai wajib disertai dengan berita pada slip setoran berupa nomor invoice dan nama. Konfirmasi pembayaran dengan setoran tunai tanpa keterangan tidak akan diproses oleh Tokopedia.
- 8). Pembeli menyetujui untuk tidak memberitahukan atau menyerahkan bukti pembayaran dan/atau data pembayaran kepada pihak lain selain Tokopedia. Dalam hal terjadi kerugian akibat pemberitahuan atau penyerahan bukti pembayaran dan/atau data pembayaran oleh Pembeli kepada pihak lain, maka hal tersebut akan menjadi tanggung jawab Pembeli.
- 9). Pembeli wajib melakukan konfirmasi penerimaan Barang, setelah menerima kiriman Barang yang dibeli. Tokopedia memberikan batas waktu 2 (dua) hari setelah pengiriman berstatus "terkirim" pada sistem Tokopedia, untuk Pembeli melakukan konfirmasi penerimaan Barang. Jika dalam batas waktu tersebut tidak ada konfirmasi atau klaim dari pihak Pembeli, maka dengan demikian Pembeli menyatakan menyetujui dilakukannya konfirmasi penerimaan Barang secara otomatis oleh sistem Tokopedia.

- 10). Setelah adanya konfirmasi penerimaan Barang atau konfirmasi penerimaan Barang otomatis, maka dana pihak Pembeli yang dikirimkan ke Rekening resmi Tokopedia akan di lanjut dikirimkan ke pihak Penjual (transaksi dianggap selesai).
- 11). Pembeli memahami dan menyetujui bahwa setiap klaim yang dilayangkan setelah adanya konfirmasi / konfirmasi otomatis penerimaan Barang adalah bukan menjadi tanggung jawab Tokopedia. Kerugian yang timbul setelah adanya konfirmasi/konfirmasi otomatis penerimaan Barang menjadi tanggung jawab Pembeli secara pribadi.
- 12). Pembeli memahami dan menyetujui bahwa setiap masalah pengiriman Barang yang disebabkan keterlambatan pembayaran adalah merupakan tanggung jawab dari Pembeli.
- 13). Pembeli memahami dan menyetujui bahwa masalah keterlambatan proses pembayaran dan biaya tambahan yang disebabkan oleh perbedaan bank yang Pembeli pergunakan dengan bank Rekening resmi Tokopedia adalah tanggung jawab Pembeli secara pribadi.
- 14). Pengembalian dana dari Tokopedia kepada Pembeli hanya dapat dilakukan jika dalam keadaan-keadaan tertentu berikut ini:
 - a). Kelebihan pembayaran dari Pembeli atas harga Barang,
 - b). Masalah pengiriman Barang telah teridentifikasi secara jelas dari Penjual yang mengakibatkan pesanan Barang tidak sampai,
 - c). Penjual tidak bisa menyanggupi order karena kehabisan stok, perubahan ongkos kirim, maupun penyebab lainnya,
 - d). Penjual sudah menyanggupi pengiriman order Barang, tetapi setelah batas waktu yang ditentukan

ternyata Penjual tidak mengirimkan Barang hingga batas waktu yang telah ditentukan.

- e). Penyelesaian permasalahan melalui Pusat Resolusi berupa keputusan untuk pengembalian dana kepada Pembeli atau hasil keputusan dari pihak Tokopedia.
- 15). Apabila terjadi proses pengembalian dana, maka pengembalian akan dilakukan melalui Saldo Tokopedia milik Pengguna yang akan bertambah sesuai dengan jumlah pengembalian dana. Jika Pengguna menggunakan pilihan metode pembayaran kartu kredit maka pengembalian dana akan merujuk pada ketentuan bagian M terkait Kartu Kredit.
- 16). Tokopedia berwenang mengambil keputusan atas permasalahan-permasalahan transaksi yang belum terselesaikan akibat tidak adanya kesepakatan penyelesaian, baik antara Penjual dan Pembeli, dengan melihat bukti-bukti yang ada. Keputusan Tokopedia adalah keputusan akhir yang tidak dapat diganggu gugat dan mengikat pihak Penjual dan Pembeli untuk mematuhi.
- 17). Apabila Pembeli memilih menggunakan metode pembayaran transfer bank, maka total pembayaran akan ditambahkan kode unik untuk mempermudah proses verifikasi. Dalam hal pembayaran telah diverifikasi maka kode unik akan dikembalikan ke Saldo Tokopedia Pembeli.
- 18). Pembeli wajib melakukan pembayaran dengan nominal yang sesuai dengan jumlah tagihan beserta kode unik (apabila ada) yang tertera pada halaman pembayaran. PT Tokopedia tidak bertanggungjawab atas kerugian yang dialami Pembeli apabila melakukan pembayaran yang tidak sesuai dengan jumlah tagihan yang tertera pada halaman pembayaran.
- 19). Tokopedia memiliki kewenangan melakukan perubahan status pemesanan menjadi "terkirim" apabila tidak ada pembaharuan status pengiriman dari kurir setelah 25 hari

sejak resi diinput oleh Penjual dan tidak ada konfirmasi lebih lanjut dari pihak Pembeli perihal barang pesanan. Kemudian dalam jangka waktu 5 hari sejak perubahan status tersebut diatas, Tokopedia memberikan kesempatan kepada pihak Pembeli untuk melakukan (i) konfirmasi penerimaan barang atau (ii) Komplain. Jika dalam jangka waktu 5 hari tersebut tidak ada konfirmasi penerimaan barang atau komplain apapun dari Pembeli, maka Tokopedia memiliki kewenangan untuk menyelesaikan transaksi dan meneruskan dana kepada Penjual bersangkutan yang dianggap telah melakukan kewajibannya mengirimkan barang dan menginformasikan nomor resi pengiriman. Penyesuaian status pemesanan ini hanya akan dilakukan apabila alamat tujuan pengiriman yang tertera pada invoice pemesanan dan resi kurir telah sesuai.

- 20). Pembeli memahami sepenuhnya dan menyetujui bahwa invoice yang diterbitkan adalah atas nama Penjual.

e. Transaksi Penjualan

- 1). Penjual dilarang memanipulasi harga Barang dengan tujuan apapun.
- 2). Penjual dilarang melakukan penawaran / berdagang Barang terlarang sesuai dengan yang telah ditetapkan pada ketentuan "Jenis Barang".
- 3). Penjual wajib memberikan foto dan informasi produk dengan lengkap dan jelas sesuai dengan kondisi dan kualitas produk yang dijualnya. Apabila terdapat ketidaksesuaian antara foto dan informasi produk yang diunggah oleh Penjual dengan produk yang diterima oleh Pembeli, maka Tokopedia berhak membatalkan/menahan dana transaksi.

- 4). Dalam menggunakan Fasilitas "Judul Produk", "Foto Produk", "Catatan" dan "Deskripsi Produk", Penjual dilarang membuat peraturan bersifat klausula baku yang tidak memenuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, termasuk namun tidak terbatas pada (i) tidak menerima komplain, (ii) tidak menerima retur (penukaran barang), (iii) tidak menerima refund (pengembalian dana), (iv) barang tidak bergaransi, (v) pengalihan tanggung jawab (termasuk tidak terbatas pada penanggungan ongkos kirim), (vi) penyusutan nilai harga dan (vii) pengiriman barang acak secara sepihak. Jika terdapat pertentangan antara catatan toko dan/atau deskripsi produk dengan Syarat & Ketentuan Tokopedia, maka peraturan yang berlaku adalah Syarat & Ketentuan Tokopedia.
- 5). Penjual wajib memberikan balasan untuk menerima atau menolak pesanan Barang pihak Pembeli dalam batas waktu 2 hari terhitung sejak adanya notifikasi pesanan Barang dari Tokopedia. Jika dalam batas waktu tersebut tidak ada balasan dari Penjual maka secara otomatis pesanan akan dibatalkan.
- 6). Demi menjaga kenyamanan Pembeli dalam bertransaksi, Penjual memahami dan menyetujui bahwa Tokopedia berhak melakukan moderasi toko Penjual apabila Penjual melakukan penolakan, pembatalan dan/atau tidak merespon pesanan Barang milik Pembeli dengan dugaan untuk memanipulasi transaksi, pelanggaran atas Syarat dan Ketentuan, dan/atau kecurangan atau penyalahgunaan lainnya.
- 7). Penjual wajib memasukan nomor resi pengiriman Barang dalam batas waktu 2 x 24 jam (tidak termasuk hari Sabtu/Minggu/libur Nasional) terhitung sejak adanya notifikasi pesanan Barang dari Tokopedia. Jika dalam batas waktu tersebut pihak Penjual tidak memasukan nomor resi

pengiriman Barang maka secara otomatis pesanan dianggap dibatalkan. Jika Penjual tetap mengirimkan Barang setelah melebihi batas waktu pengiriman sebagaimana dijelaskan diatas, maka Penjual memahami bahwa transaksi akan tetap dibatalkan untuk kemudian Penjual dapat melakukan penarikan Barang pada kurir tempat Barang dikirimkan.

- 8). Penjual memahami dan menyetujui bahwa pembayaran atas harga Barang dan ongkos kirim (diluar biaya transfer / administrasi) akan dikembalikan sepenuhnya ke Pembeli apabila transaksi dibatalkan dan/atau transaksi tidak berhasil dan/atau ketentuan lain yang diatur dalam Syarat & Ketentuan Poin D. 14.
- 9). Dalam keadaan Penjual hanya dapat memenuhi sebagian dari jumlah Barang yang dipesan oleh Pembeli, maka Penjual wajib memberikan keterangan kepada Tokopedia sebelum menerima pesanan dimaksud. Pembeli memiliki kewenangan penuh untuk menyetujui melanjutkan transaksi/membatalkan transaksi dan Penjual dilarang melanjutkan transaksi tanpa mendapat persetujuan dari Pembeli. Apabila telah disetujui ulang oleh Pembeli sesuai dengan jumlah pesanan yang disanggupi oleh Penjual, maka selisih dana total harga Barang akan dikembalikan kepada pihak Pembeli. Namun apabila penjual tetap melanjutkan transaksi tersebut tanpa persetujuan dari Pembeli, maka Penjual menyetujui bahwa hal ini akan menjadi tanggung jawab Penjual sepenuhnya (termasuk namun tidak terbatas pada pengembalian ongkos kirim kepada Pembeli).
- 10). Tokopedia memiliki kewenangan untuk menahan pembayaran dana di Rekening Resmi Tokopedia sampai waktu yang tidak ditentukan apabila terdapat permasalahan dan klaim dari pihak Pembeli terkait proses pengiriman dan kualitas Barang. Pembayaran baru akan dilanjut dikirimkan

kepada Penjual apabila permasalahan tersebut telah selesai dan/atau Barang telah diterima oleh Pembeli.

- 11). Tokopedia berwenang untuk membatalkan dan/atau menahan dana transaksi dalam hal: (i) Nomor resi kurir pengiriman barang yang diberikan oleh Penjual tidak sesuai dan/atau diduga tidak sesuai dengan transaksi yang terjadi di Situs Tokopedia; (ii) Penjual mengirimkan barang melalui jasa kurir/logistik selain dari yang disediakan dan terhubung dengan Situs Tokopedia; (iii) jika nama produk dan deskripsi produk tidak sesuai/tidak jelas dengan produk yang dikirim; (iv) jika ditemukan adanya manipulasi transaksi.
- 12). Penjual memahami dan menyetujui bahwa Pajak Penghasilan Penjual akan dilaporkan dan diurus sendiri oleh masing-masing Penjual sesuai dengan ketentuan pajak yang berlaku di peraturan perundang-undangan di Indonesia.
- 13). Tokopedia berwenang mengambil keputusan atas permasalahan-permasalahan transaksi yang belum terselesaikan akibat tidak adanya kesepakatan penyelesaian, baik antara Penjual dan Pembeli, dengan melihat bukti-bukti yang ada. Keputusan Tokopedia adalah keputusan akhir yang tidak dapat diganggu gugat dan mengikat pihak Penjual dan Pembeli untuk mematuhi.
- 14). Apabila disepakati oleh Penjual dan Pembeli, penggunaan jasa Logistik yang berbeda dari pilihan awal pembeli dapat dilakukan (dengan ketentuan bahwa tarif pengiriman tersebut adalah dibawah tarif pengiriman awal).
- 15). Tokopedia berwenang memotong kelebihan tarif pengiriman dari dana pembayaran pembeli dan mengembalikan selisih kelebihan tarif pengiriman kepada pembeli.
- 16). Penjual memahami sepenuhnya dan menyetujui bahwa invoice yang diterbitkan adalah atas nama Penjual.

f. Penataan Etalase

- 1). Penjual dilarang mempergunakan etalase (termasuk dan tidak terbatas pada informasi toko dan informasi barang) sebagai media untuk beriklan atau melakukan promosi ke halaman situs lain diluar situs Tokopedia.
- 2). Penjual dilarang memberikan data kontak pribadi dengan maksud untuk melakukan transaksi secara langsung kepada Pembeli / calon Pembeli.
- 3). Penjual dilarang memberikan keterangan (informasi toko dan/atau Barang) selain/diluar daripada keterangan toko dan/atau Barang yang bersangkutan.
- 4). Penamaan Barang harus dilakukan sesuai dengan informasi detail, spesifikasi, dan kondisi Barang, dengan demikian Pengguna tidak diperkenankan untuk mencantumkan nama dan/atau kata yang tidak berkaitan dengan Barang tersebut.
- 5). Penamaan Barang dan informasi produk harus sesuai dengan kondisi Barang yang ditampilkan dan Pengguna tidak diperkenankan mencantumkan nama dan informasi yang tidak sesuai dengan kondisi Barang.
- 6). Penjual wajib memisahkan tiap-tiap Barang yang memiliki ukuran dan harga yang berbeda.
- 7). Penjual tidak diperkenankan memperdagangkan jasa, atau Barang non-fisik.
- 8). Tokopedia memiliki kewenangan mengambil-alih sub-domain toko Penjual jika akun Penjual sudah tidak aktif lebih dari 9 bulan, dan/atau pemilik merek dagang resmi (sesuai dengan Daftar Umum Merek di Indonesia) dengan nama yang sama dengan sub-domain Penjual melakukan klaim terhadapnya dikarenakan mereka ingin menggunakan sub-domain tersebut.
- 9). Tokopedia memiliki kewenangan untuk mengubah nama dan/atau memakai nama Toko dan/atau domain Pengguna untuk kepentingan internal Tokopedia.

g. Komisi

- 1). Hingga saat ini, Tokopedia belum memberlakukan sistem komisi untuk setiap transaksi yang dilakukan melalui Rekening Resmi Tokopedia.
- 2). Apabila dikemudian hari akan diberlakukan sistem komisi dalam transaksi melalui Rekening Resmi Tokopedia, maka akan dilakukan sosialisasi terlebih dahulu jangka waktu selambat-lambatnya 1 (satu) pekan sebelum sistem komisi dinyatakan berlaku oleh Tokopedia.

h. Harga

- 1). Harga Barang yang terdapat dalam situs Tokopedia adalah harga yang ditetapkan oleh Penjual. Penjual dilarang memanipulasi harga barang dengan cara apapun.
- 2). Penjual dilarang menetapkan harga yang tidak wajar pada Barang yang ditawarkan melalui Situs Tokopedia. Tokopedia berhak untuk melakukan tindakan pemeriksaan, penundaan, atau penurunan konten atas dasar penetapan harga yang tidak wajar.
- 3). Pembeli memahami dan menyetujui bahwa kesalahan keterangan harga dan informasi lainnya yang disebabkan tidak terbaharuinya halaman situs Tokopedia dikarenakan browser/ISP yang dipakai Pembeli adalah tanggung jawab Pembeli.
- 4). Penjual memahami dan menyetujui bahwa kesalahan ketik yang menyebabkan keterangan harga atau informasi lain menjadi tidak benar/sesuai adalah tanggung jawab Penjual. Perlu diingat dalam hal ini, apabila terjadi kesalahan pengetikan keterangan harga Barang yang tidak disengaja, Penjual berhak menolak pesanan Barang yang dilakukan oleh pembeli.

- 5). Pengguna memahami dan menyetujui bahwa setiap masalah dan/atau perselisihan yang terjadi akibat ketidaksepahaman antara Penjual dan Pembeli tentang harga bukanlah merupakan tanggung jawab Tokopedia.
- 6). Dengan melakukan pemesanan melalui Tokopedia, Pengguna menyetujui untuk membayar total biaya yang harus dibayarkan sebagaimana tertera dalam halaman pembayaran, yang terdiri dari harga barang, ongkos kirim, dan biaya-biaya lain yang mungkin timbul dan akan diuraikan secara tegas dalam halaman pembayaran. Pengguna setuju untuk melakukan pembayaran melalui metode pembayaran yang telah dipilih sebelumnya oleh Pengguna.
- 7). Batasan harga maksimal satuan untuk Barang yang dapat ditawarkan adalah Rp. 100.000.000,-
- 8). Situs Tokopedia untuk saat ini hanya melayani transaksi jual beli Barang dalam mata uang Rupiah.

i. Tarif Pengiriman

Pembeli memahami dan mengerti bahwa Tokopedia telah melakukan usaha sebaik mungkin dalam memberikan informasi tarif pengiriman kepada Pembeli berdasarkan lokasi secara akurat, namun Tokopedia tidak dapat menjamin keakuratan data tersebut dengan yang ada pada cabang setempat.

Karena itu Tokopedia menyarankan kepada Penjual untuk mencatat terlebih dahulu tarif yang diberikan Tokopedia, agar dapat dibandingkan dengan tarif yang dibebankan di cabang setempat. Apabila mendapati perbedaan, mohon sekiranya untuk menginformasikan kepada kami melalui menu contact us dengan memberikan data harga yang didapat beserta kota asal dan tujuan, agar dapat kami telusuri lebih lanjut.

Pengguna memahami dan menyetujui bahwa selisih biaya pengiriman Barang adalah di luar tanggung jawab Tokopedia,

dan oleh karena itu, adalah kebijakan Penjual sendiri untuk membatalkan atau tetap melakukan pengiriman Barang

j. Konten

- 1). Dalam menggunakan setiap fitur dan/atau layanan Tokopedia, Pengguna dilarang untuk mengunggah atau mempergunakan kata-kata, komentar, gambar, atau konten apapun yang mengandung unsur SARA, diskriminasi, merendahkan atau menyudutkan orang lain, vulgar, bersifat ancaman, atau hal-hal lain yang dapat dianggap tidak sesuai dengan nilai dan norma sosial. Tokopedia berhak melakukan tindakan yang diperlukan atas pelanggaran ketentuan ini, antara lain penghapusan konten, moderasi toko, pemblokiran akun, dan lain-lain.
- 2). Pengguna dilarang mempergunakan foto/gambar Barang yang memiliki watermark yang menandakan hak kepemilikan orang lain.
- 3). Pengguna dengan ini memahami dan menyetujui bahwa penyalahgunaan foto/gambar yang di unggah oleh Pengguna adalah tanggung jawab Pengguna secara pribadi.
- 4). Penjual tidak diperkenankan untuk mempergunakan foto/gambar Barang atau logo toko sebagai media untuk beriklan atau melakukan promosi ke situs-situs lain diluar Situs Tokopedia, atau memberikan data kontak pribadi untuk melakukan transaksi secara langsung kepada pembeli / calon pembeli.
- 5). Ketika Pengguna mengunggah ke Situs Tokopedia dengan konten atau posting konten, Pengguna memberikan Tokopedia hak non-eksklusif, di seluruh dunia, secara terus-menerus, tidak dapat dibatalkan, bebas royalti, disublisensikan (melalui beberapa tingkatan) hak untuk melaksanakan setiap dan semua hak cipta, publisitas , merek dagang , hak basis data dan hak kekayaan intelektual

yang Pengguna miliki dalam konten, di media manapun yang dikenal sekarang atau di masa depan. Selanjutnya , untuk sepenuhnya diizinkan oleh hukum yang berlaku , Anda mengesampingkan hak moral dan berjanji untuk tidak menuntut hak-hak tersebut terhadap Tokopedia.

- 6). Pengguna menjamin bahwa tidak melanggar hak kekayaan intelektual dalam mengunggah konten Pengguna kedalam situs Tokopedia. Setiap Pengguna dengan ini bertanggung jawab secara pribadi atas pelanggaran hak kekayaan intelektual dalam mengunggah konten di Situs Tokopedia.
- 7). Tokopedia menyediakan fitur "Diskusi Produk" untuk memudahkan pembeli berinteraksi dengan penjual, perihal Barang yang ditawarkan. Penjual tidak diperkenankan menggunakan fitur tersebut untuk tujuan dengan cara apa pun menaikkan harga Barang dagangannya, termasuk di dalamnya memberi komentar pertama kali atau memberi komentar selanjutnya / terus menerus secara berkala (flooding / spam).
- 8). Meskipun kami mencoba untuk menawarkan informasi yang dapat diandalkan, kami tidak bisa menjanjikan bahwa katalog akan selalu akurat dan terbaru, dan Pengguna setuju bahwa Pengguna tidak akan meminta Tokopedia bertanggung jawab atas ketimpangan dalam katalog. Katalog mungkin termasuk hak cipta, merek dagang atau hak milik lainnya.
- 9). Konten atau materi yang akan ditampilkan atau ditayangkan pada Situs Tokopedia melalui Tokopedia Website Feed akan tunduk pada Ketentuan Situs, peraturan hukum, serta etika pariwisata yang berlaku.
- 10). KOL bertanggungjawab terhadap konten atau materi yang ditampilkan melalui program Tokopedia Website Feed.
- 11). Tokopedia berhak untuk sewaktu-waktu menurunkan konten atau materi yang terdapat pada Tokopedia Website Feed yang dianggap melanggar Syarat dan Ketentuan Situs,

peraturan hukum yang berlaku, serta etika pariwisata yang berlaku

k. Jenis Barang

- 1). Berikut ini adalah daftar jenis Barang yang dilarang untuk diperdagangkan oleh Penjual pada Situs Tokopedia:
- 2). Segala jenis obat-obatan maupun zat-zat lain yang dilarang ataupun dibatasi peredarannya menurut ketentuan hukum yang berlaku, termasuk namun tidak terbatas pada ketentuan Undang-Undang Narkotika, Undang-Undang Psikotropika, dan Undang-Undang Kesehatan. Termasuk pula dalam ketentuan ini ialah obat keras, obat-obatan yang memerlukan resep dokter, obat bius dan sejenisnya, atau obat yang tidak memiliki izin edar dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM).
- 3). Kosmetik dan makanan minuman yang membahayakan keselamatan penggunaannya, ataupun yang tidak mempunyai izin edar dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM).
- 4). Bahan yang diklasifikasikan sebagai Bahan Berbahaya menurut Peraturan Menteri Perdagangan yang berlaku.
- 5). Jenis Produk tertentu yang wajib memiliki:
 - a). SNI;
 - b). Petunjuk penggunaan dalam Bahasa Indonesia; atau
 - c). Label dalam Bahasa Indonesia.
- 6). Sementara yang diperjualbelikan tidak mencantumkan hal-hal tersebut.
- 7). Barang-barang lain yang kepemilikannya ataupun peredarannya melanggar ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia.
- 8). Barang yang merupakan hasil pelanggaran Hak Cipta, termasuk namun tidak terbatas dalam media berbentuk buku, CD/DVD/VCD, informasi dan/atau dokumen

elektronik, serta media lain yang bertentangan dengan Undang-Undang Hak Cipta.

- 9). Barang dewasa penunjang kegiatan seksual termasuk namun tidak terbatas pada obat kuat, obat perangsang, alat bantu seks, pornografi, dan obat-obatan dewasa, kecuali untuk alat kesehatan (kontrasepsi) yang diizinkan untuk diperjual belikan oleh peraturan hukum yang berlaku.
- 10). Minuman beralkohol.
- 11). Iklan.
- 12). Segala bentuk tulisan yang dapat berpengaruh negatif terhadap pemakaian situs ini.
- 13). Pakaian dalam bekas.
- 14). Senjata api, senjata tajam, senapan angin, dan segala macam senjata.
- 15). Dokumen pemerintahan dan perjalanan.
- 16). Seragam pemerintahan.
- 17). Bagian/Organ manusia.
- 18). Mailing list dan informasi pribadi.
- 19). Barang-Barang yang melecehkan pihak/ras tertentu atau dapat merendahkan martabat orang lain.
- 20). Pestisida.
- 21). Atribut kepolisian.
- 22). Barang hasil tindak pencurian.
- 23). Pembuka kunci dan segala aksesoris penunjang tindakan perampokan/pencurian.
- 24). Barang yang dapat dan atau mudah meledak, menyala atau terbakar sendiri.
- 25). Barang cetakan/rekaman yang isinya dapat mengganggu keamanan & ketertiban serta stabilitas nasional.
- 26). Hewan.
- 27). Uang tunai.
- 28). Materai.

- 29). Pengacak sinyal, penghilang sinyal, dan/atau alat-alat lain yang dapat mengganggu sinyal atau jaringan telekomunikasi
- 30). Perlengkapan dan peralatan judi.
- 31). Jimat-jimat, benda-benda yang diklaim berkekuatan gaib dan memberi ilmu kesaktian.
- 32). Barang dengan hak Distribusi Eksklusif yang hanya dapat diperdagangkan dengan sistem penjualan langsung oleh penjual resmi dan/atau Barang dengan sistem penjualan Multi Level Marketing.
- 33). Produk non fisik yang tidak dapat dikirimkan melalui jasa kurir, termasuk namun tidak terbatas pada produk pulsa/voucher (i) telepon, (ii) listrik, (iii) game, (iv) credit digital.
- 34). Tiket Kereta Api.
- 35). Dokumen-dokumen resmi seperti Sertifikat Toefl, Ijazah, Surat Dokter, Kwitansi, dan lain sebagainya
- 36). Segala jenis Barang lain yang bertentangan dengan peraturan pengiriman Barang Indonesia.
- 37). Barang-Barang lain yang melanggar ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia

I. Gold Merchants dan TopAds

- 1). Pengguna dapat mendaftarkan diri sebagai Gold Merchant, yakni fitur berbayar yang memungkinkan Pengguna untuk mendapatkan fasilitas eksklusif yang hanya diperuntukan bagi Pengguna Gold Merchant dan tidak didapatkan oleh Pengguna Reguler, antara lain berupa: (i) status dan simbol "Gold Badge"; (ii) fasilitas Topads, statistik toko, admin toko, sampul halaman toko dan fasilitas lainnya yang secara detail dapat dilihat di halaman <https://gold.tokopedia.com>

- 2). Status, simbol, logo, nama atau hal-hal lainnya yang terkait dengan Gold Merchant sepenuhnya merupakan kewenangan Tokopedia dan hanya diberikan oleh pihak Tokopedia kepada Pelanggan Gold Merchant. Pengguna tidak diperkenankan untuk meniru atau menggunakan hal-hal tersebut pada Nama Toko, Deskripsi Toko, Nama Produk, Foto Produk, dan lain sebagainya.
- 3). Dalam menggunakan fitur TopAds, Pengguna memahami dan menyetujui bahwa setiap iklan yang Pengguna unggah di situs Tokopedia adalah tanggung jawab Pengguna secara pribadi dan melepaskan Tokopedia dari segala permasalahan yang mungkin timbul daripadanya.
- 4). Tokopedia tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Pengguna, memiliki kewenangan untuk melakukan tindakan penghapusan atas setiap konten iklan yang melanggar Syarat & ketentuan Tokopedia dan/atau hukum yang berlaku. Pengguna dapat melihat syarat dan ketentuan mengenai TopAds secara detail di halaman <https://www.tokopedia.com/bantuan/syarat-dan-ketentuan-topads/>.
- 5). Tokopedia berwenang untuk melakukan (i) penghapusan iklan; (ii) penutupan toko; (iii) penutupan akun; dalam hal diduga dan/atau terdapat kegiatan Pengguna yang melanggar ketentuan hukum dan/atau syarat ketentuan Tokopedia. Dengan demikian, Pengguna memahami dan menyetujui bahwa setiap kerugian yang timbul akibat dari tindakan tersebut diatas bukanlah tanggung jawab Tokopedia, termasuk namun tidak terbatas pada (i) kehilangan kredit TopAds, (ii) kehilangan akun Gold Merchant tanpa dikembalikan biaya berlangganan.

m. Kartu Kredit

- 1). Pengguna dapat memilih untuk mempergunakan pilihan metode pembayaran menggunakan kartu kredit untuk transaksi pembelian barang melalui Situs Tokopedia.
- 2). Transaksi pembelian barang dengan menggunakan kartu kredit dapat dilakukan untuk transaksi pembelian dengan nilai total belanja minimal Rp. 50.000 (lima puluh ribu rupiah) hingga maksimal Rp 50.000.000 (lima puluh juta rupiah) untuk transaksi marketplace dan/atau digital, transaksi dapat dilakukan hingga Rp 500.000.000,- (lima ratus juta Rupiah) khusus untuk pembelian produk mobil pada *Official Store*.
- 3). Transaksi pembelian barang dengan menggunakan kartu kredit wajib mengikuti syarat dan ketentuan yang diatur oleh Tokopedia dan mempergunakan kurir/logistik yang disediakan dan terhubung dengan Situs Tokopedia.
- 4). Pengguna dilarang untuk mempergunakan metode pembayaran kartu kredit di luar peruntukan sebagai alat pembayaran.
- 5). Apabila terdapat transaksi pembelian barang dengan menggunakan kartu kredit yang melanggar ketentuan hukum dan/atau syarat ketentuan Tokopedia, maka Tokopedia berwenang untuk:
 - a). menahan dana transaksi selama diperlukan oleh Tokopedia, pihak Bank, maupun mitra payment gateway terkait untuk melakukan investigasi yang diperlukan, sekurang-kurangnya 14 hari;
 - b). melakukan pemotongan dana sebesar 15% (lima belas persen) dari nilai transaksi, serta menarik kembali nilai subsidi sehubungan penggunaan kartu kredit.
- 6). Tokopedia akan menghentikan kerjasama dengan Penjual yang melakukan tindakan yang dapat merugikan prinsipal, penerbit, acquirer dan /atau pemegang kartu kredit, antara

lain memproses penarikan / gesek tunai (*cash withdrawal transaction*).

- 7). Apabila transaksi pembelian tidak berhasil dan/atau dibatalkan, maka tagihan atas transaksi tersebut akan dibatalkan dan dana transaksi akan dikembalikan ke limit kartu kredit pembeli di tagihan berikutnya. Ketentuan pada ayat ini tidak berlaku untuk transaksi pembelian barang dengan menggunakan kartu kredit yang melanggar ketentuan hukum dan/atau syarat ketentuan Tokopedia.
- 8). Kartu kredit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di Tokopedia hanya kartu kredit yang diterbitkan di Indonesia.
- 9). Transaksi menggunakan metode pembayaran Kartu Kredit akan dikenakan biaya administrasi sebesar 1,5% dari total biaya yang harus dibayarkan. Apabila seluruh transaksi dalam satu pembayaran yang menggunakan kartu kredit dibatalkan, maka biaya administrasi tersebut akan dikembalikan ke limit kartu kredit Pengguna. Namun apabila hanya sebagian transaksi dalam satu pembayaran yang menggunakan kartu kredit dibatalkan, maka biaya administrasi tersebut tidak akan ikut serta dikembalikan.
- 10). Pembayaran yang menggunakan program cicilan 0% akan mengikuti ketentuan yang terdapat pada halaman <https://www.tokopedia.com/bantuan/217202526-cicilan/>

n. Promo

- 1). Tokopedia sewaktu-waktu dapat mengadakan kegiatan promosi (selanjutnya disebut sebagai “Promo”) dengan Syarat dan Ketentuan yang mungkin berbeda pada masing-masing kegiatan Promo. Pengguna dihibau untuk

membaca dengan seksama Syarat dan Ketentuan Promo tersebut.

- 2). Apabila terdapat transaksi Promo yang mempergunakan metode pembayaran kartu kredit yang melanggar Syarat dan Ketentuan Tokopedia, maka akan merujuk pada Syarat dan Ketentuan Poin M. Kartu Kredit.
- 3). Tokopedia berhak, tanpa pemberitahuan sebelumnya, melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan termasuk namun tidak terbatas pada menarik subsidi atau cashback, membatalkan benefit Tokopoints, pencabutan Promo, membatalkan transaksi, menahan dana, menurunkan reputasi toko, menutup toko atau akun, serta hal-hal lainnya jika ditemukan adanya manipulasi, penggunaan resi yang tidak valid pada mayoritas transaksi, pelanggaran maupun pemanfaatan Promo untuk keuntungan pribadi Pengguna, maupun indikasi kecurangan atau pelanggaran pelanggaran Syarat dan Ketentuan Tokopedia dan ketentuan hukum yang berlaku di wilayah negara Indonesia.
- 4). Dalam hal diadakannya Promo Gratis/Potongan Ongkos Kirim:
 - a). Jika terdapat selisih antara berat Barang pada deskripsi produk dengan berat Barang yang dikirimkan oleh Penjual melalui jasa kurir/logistik, maka subsidi ongkos kirim yang diberikan akan merujuk kepada berat Barang pada data pihak kurir/logistik;
 - b). Penjual yang berhak mendapatkan subsidi ongkos kirim adalah Penjual yang mempergunakan resi pengiriman valid. Penjual yang menggunakan resi pengiriman invalid tidak berhak untuk mendapatkan subsidi ongkos kirim; dan/atau
 - c). Jika (i) Penjual menolak pesanan Pembeli, (ii) transaksi dibatalkan otomatis oleh sistem Tokopedia, dan/atau (iii) transaksi dibatalkan

berdasarkan keputusan di Pusat Resolusi, maka dana yang dikembalikan kepada Pembeli adalah senilai dana pembayaran transaksi yang dilakukan oleh Pembeli dan tidak termasuk subsidi ongkos kirim.

- 5). Setiap Promo Tokopedia tidak berlaku untuk untuk penggunaan resi yang diinput lebih dari 1 (satu) kali, jika ditemukan penginputan resi sebanyak 2 (dua) kali, manfaat promo hanya akan diberikan pada transaksi yang dibentuk oleh pembeli pertama. Benefit promo tidak dapat diteruskan pada transaksi dropshipper (pembeli kedua).
- 6). Pengguna hanya boleh menggunakan 1 (satu) akun Tokopedia untuk mengikuti setiap promo Tokopedia. Jika ditemukan pembuatan lebih dari 1 (satu) akun oleh 1 (satu) Pengguna yang sama dan/atau nomor handphone yang sama dan/atau alamat yang sama dan/atau ID pelanggan yang sama dan/atau identitas pembayaran yang sama dan/atau riwayat transaksi yang sama, maka Pengguna tidak berhak mendapatkan manfaat dari promo Tokopedia

o. Pengiriman Barang

- 1). Pengiriman Barang dalam sistem Tokopedia wajib menggunakan jasa perusahaan ekspedisi yang telah mendapatkan verifikasi rekanan Tokopedia yang dipilih oleh Pembeli.
- 2). Penjual dilarang memberlakukan promosi / sistem bebas ongkos kirim pada setiap Barang yang dijual di dalam Situs Tokopedia.
- 3). Setiap ketentuan berkenaan dengan proses pengiriman Barang adalah wewenang sepenuhnya penyedia jasa layanan pengiriman Barang.

- 4). Penjual wajib memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh jasa layanan pengiriman barang tersebut dan bertanggung jawab atas setiap Barang yang dikirimkan.
- 5). Pengguna memahami dan menyetujui bahwa setiap permasalahan yang terjadi pada saat proses pengiriman Barang oleh penyedia jasa layanan pengiriman Barang adalah merupakan tanggung jawab penyedia jasa layanan pengiriman.
- 6). Dalam hal diperlukan untuk dilakukan proses pengembalian barang, maka Pengguna, baik Penjual maupun Pembeli, diwajibkan untuk melakukan pengiriman barang langsung ke masing-masing Pembeli maupun Penjual. Tokopedia tidak menerima pengembalian atau pengiriman barang atas transaksi yang dilakukan oleh Pengguna dalam kondisi apapun.
- 7). Pengguna dapat memilih untuk mempergunakan pilihan metode pengiriman barang GO-SEND untuk transaksi pembelian barang melalui Situs Tokopedia dengan ketentuan sebagai berikut dibawah ini:
 - a). Biaya ongkos kirim GO-SEND yang tertera pada halaman keranjang belanja adalah total biaya pengiriman barang, maka Penjual dan/atau Pembeli tidak perlu membayarkan biaya tambahan lain selain dari total biaya tersebut.
 - b). Biaya ongkos kirim GO-SEND tersebut diatas telah meliputi (i) biaya jasa petugas kurir GO-SEND dan (ii) biaya parkir kendaraan petugas kurir GO-SEND.
 - c). Pengguna memahami dan menyetujui bahwa biaya tambahan lain yang diberikan langsung oleh Pengguna kepada petugas kurir GO-SEND tanpa melalui sistem pembayaran Tokopedia merupakan beban dan tanggung jawab pribadi Pengguna.
 - d). Setelah Pembeli melakukan proses pembayaran, Pembeli dilarang meminta kepada driver GO-SEND

- untuk mengirim barang dengan alamat pengiriman lain yang tidak sesuai dengan yang tercantum di kolom alamat atau invoice pada transaksi pembelian. Perubahan alamat pengiriman hanya dapat dilakukan sebelum Pembeli melakukan proses pembayaran.
- e). Pengguna dapat mengadakan pelayanan petugas kurir GO-SEND melalui nomor Call Center GO-SEND (021) 5055 2220.
- 8). Dalam hal terjadi kendala dalam proses pengiriman berupa barang hilang, barang rusak, dan lain sebagainya, Pembeli dan Penjual dapat melaporkan ke pihak Tokopedia paling lambat 3x24 jam sejak waktu pengiriman untuk dilakukan proses investigasi.

p. Penarikan Dana

- 1). Penarikan dana sesama bank akan diproses dalam waktu 1x24 jam hari kerja, sedangkan penarikan dana antar bank akan diproses dalam waktu 2x24 jam hari kerja.
- 2). Untuk penarikan dana dengan tujuan nomor rekening di luar bank BCA, Mandiri, dan BNI apabila ada biaya tambahan yang dibebankan akan menjadi tanggungan dari Pengguna.
- 3). Dalam hal ditemukan adanya dugaan pelanggaran terhadap Syarat dan Ketentuan Tokopedia, kecurangan, manipulasi atau kejahatan, Pengguna memahami dan menyetujui bahwa Tokopedia berhak melakukan tindakan pemeriksaan, pembekuan, penundaan dan/atau pembatalan terhadap penarikan dana yang dilakukan oleh Pengguna.
- 4). Pemeriksaan, pembekuan atau penundaan penarikan dana sebagaimana dimaksud dalam poin 3 dapat dilakukan dalam jangka waktu selama yang diperlukan oleh pihak Tokopedia.

q. Pusat Resolusi

- 1). Pusat Resolusi adalah fitur yang disediakan oleh Tokopedia untuk memfasilitasi penyelesaian masalah transaksi antara Pembeli dan Penjual.
- 2). Fitur ini akan secara otomatis menahan dana pembayaran barang ke Penjual sampai dengan permasalahan yang dilaporkan ke Pusat Resolusi selesai.
- 3). Dalam menggunakan fitur ini, Pembeli dan Penjual diharapkan memberikan bukti-bukti transaksi jual beli berupa foto barang, nota pembelian, slip resi pengiriman dan bukti-bukti penunjang lainnya yang dapat menjadi dasar pembedaan atas setiap argumen yang dikeluarkan oleh masing-masing pihak.
- 4). Penyelesaian permasalahan melalui Pusat Resolusi dapat berupa solusi yang dihasilkan berdasarkan kesepakatan bersama antara Pembeli dan Penjual.
- 5). Jika Penjual tidak memberikan jawaban setelah lebih dari 3 hari, maka pembeli memiliki hak untuk menghubungi pihak Tokopedia, yakni melalui tombol "Bantuan" yang akan muncul pada halaman Pusat Resolusi.
- 6). Jika dalam jangka waktu 3 hari tidak ditemukan kesepakatan bersama, maka Pembeli dan Penjual memiliki hak yang sama untuk minta bantuan pihak Tokopedia, yakni melalui tombol "Bantuan" yang akan muncul pada halaman Pusat Resolusi.
- 7). Dengan menggunakan tombol bantuan untuk menghubungi Tokopedia, maka sesuai dengan Syarat & Ketentuan Tokopedia poin D16 dan E11, Pembeli dan Penjual memahami dan menyetujui bahwa, Tokopedia berwenang untuk mengambil keputusan atas permasalahan tersebut dengan melihat bukti-bukti yang ada dan/atau bukti-bukti baru yang harus dilengkapi oleh masing-masing pihak.

- 8). Tokopedia berwenang untuk melakukan mediasi dan/atau mengambil keputusan untuk penyelesaian masalah didalam diskusi Pusat Resolusi, meskipun salah satu pihak (penjual atau pembeli) belum menekan tombol bantuan, dalam hal:
(i) Adanya informasi dari pihak ketiga yang berkaitan dalam jalannya transaksi, yakni antara lain kurir pengiriman yang memberikan informasi terkait status terkini dari resi pengiriman paket; (ii) Bukti dari pembeli dan/atau penjual yang dikirimkan melalui jalur komunikasi lain (email Tokopedia, Layanan Pengguna, dan lainnya) yang perlu diteruskan ke Pusat Resolusi dengan dasar transparansi masalah; (iii) Laporan dari salah satu pihak disebabkan adanya kelalaian penjual atau pembeli; (iv) Salah satu pihak (penjual atau pembeli) terindikasi melakukan tindakan kecurangan; atau (v) Kondisi tertentu yang menyebabkan Tokopedia perlu segera melakukan mediasi.
- 9). Atas keputusan pertama Tokopedia diatas, baik Pembeli dan Penjual memiliki hak untuk banding, dengan persyaratan bahwa pihak yang mengajukan upaya banding harus mengajukan bukti baru di luar dari bukti-bukti sebelumnya.
- 10). Pembeli dan Penjual dengan ini menyetujui bahwa Keputusan Tokopedia atas upaya banding adalah keputusan akhir yang tidak dapat diganggu gugat dan mengikat pihak Penjual dan Pembeli untuk mematuinya.
- 11). Pengguna memahami bahwa Pusat Resolusi tidak berlaku untuk produk pakaian dalam bekas, kendala yang berkaitan dengan rasa, aroma dan/atau tekstur produk, dan semua produk dalam daftar jenis barang yang dilarang diperjualbelikan di Tokopedia seperti yang ada di halaman Syarat dan Ketentuan.
- 12). Pembeli dan Penjual memahami dan menyetujui bahwa dalam penyelesaian kendala di Pusat Resolusi, Pembeli dan

Penjual wajib memberikan tanggapan atas kendala yang ada hingga selesai dengan mematuhi ketentuan dan batas waktu sebagaimana yang telah ditentukan pihak Tokopedia pada diskusi terkait.

- 13). Pembeli dan Penjual memahami dan menyetujui bahwa penanggungngan ongkos kirim yang timbul selama proses penyelesaian kendala pada Pusat Resolusi didasarkan oleh bukti-bukti dan/atau kesepakatan yang diberikan oleh kedua belah pihak. Apabila Pembeli dan/atau Penjual tidak bersedia untuk menanggung ongkos kirim tersebut, maka Tokopedia berwenang memberikan keputusan penanggungngan ongkos kirim berdasarkan perkembangan diskusi dan bukti yang ada.
- 14). Pembeli memahami dan menyetujui bahwa setelah adanya kesepakatan untuk pengiriman Barang kembali kepada Penjual, apabila dalam waktu maksimal 2 hari kerja (tidak termasuk hari libur nasional, sabtu dan minggu) terhitung setelah Penjual memberikan alamat, didapati bahwa tidak ada pengiriman Barang kembali dari Pembeli, maka Tokopedia berwenang untuk mengambil keputusan berdasarkan perkembangan diskusi dan bukti yang ada.
- 15). Penjual memahami dan menyetujui bahwa pengiriman Barang pengganti untuk Pembeli dapat dilakukan maksimal 2 hari kerja (tidak termasuk hari libur nasional, sabtu dan minggu) terhitung sejak terdapat status pengiriman dari kurir logistik bahwa Barang yang dikembalikan oleh Pembeli sudah diterima oleh Penjual. Apabila didapati bahwa Penjual tidak memenuhi ketentuan ini, maka Tokopedia berwenang untuk mengambil keputusan berdasarkan perkembangan diskusi dan bukti yang ada.
- 16). Pembeli dan Penjual memahami dan menyetujui bahwa batas waktu untuk pemberian bukti (termasuk apabila dibutuhkan alamat pengembalian barang) ialah maksimal 3

hari dihitung sejak Tokopedia melakukan permintaan bukti kepada Pembeli atau Penjual atas transaksi terkait.

- 17). Tata cara menggunakan Pusat Resolusi selengkapnya dapat dilihat pada Halaman Bantuan Pusat Resolusi

r. Ketentuan Lain

- 1). Apabila Pengguna mempergunakan fitur-fitur yang tersedia dalam situs Tokopedia maka Pengguna dengan ini menyatakan memahami dan menyetujui segala syarat dan ketentuan yang diatur khusus sehubungan dengan fitur-fitur tersebut di bawah ini, yakni:
 - Penggunaan fitur pemesanan dan pembelian tiket kereta api melalui situs Tokopedia akan diatur lebih lanjut dalam ketentuan berikut.
- 2). Segala hal yang belum dan/atau tidak diatur dalam syarat dan ketentuan khusus dalam fitur tersebut maka akan sepenuhnya merujuk pada syarat dan ketentuan Tokopedia secara umum

s. Penolakan Jaminan Dan Batasan Tanggung Jawab

Tokopedia adalah portal web dengan model Costumer to Customer Marketplace, yang menyediakan layanan kepada Pengguna untuk dapat menjadi Penjual maupun Pembeli di website Tokopedia. Dengan demikian transaksi yang terjadi adalah transaksi antar member Tokopedia, sehingga Pengguna memahami bahwa batasan tanggung jawab Tokopedia secara proporsional adalah sebagai penyedia jasa portal web.

Tokopedia selalu berupaya untuk menjaga Layanan Tokopedia aman, nyaman, dan berfungsi dengan baik, tapi kami tidak dapat menjamin operasi terus-menerus atau akses ke Layanan kami dapat selalu sempurna. Informasi dan data dalam

situs Tokopedia memiliki kemungkinan tidak terjadi secara real time.

Pengguna setuju bahwa Anda memanfaatkan Layanan Tokopedia atas risiko Pengguna sendiri, dan Layanan Tokopedia diberikan kepada Anda pada "SEBAGAIMANA ADANYA" dan "SEBAGAIMANA TERSEDIA".

Sejauh diizinkan oleh hukum yang berlaku, Tokopedia (termasuk Induk Perusahaan, direktur, dan karyawan) adalah tidak bertanggung jawab, dan Anda setuju untuk tidak menuntut Tokopedia bertanggung jawab, atas segala kerusakan atau kerugian (termasuk namun tidak terbatas pada hilangnya uang, reputasi, keuntungan, atau kerugian tak berwujud lainnya) yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari :

- 1). Penggunaan atau ketidakmampuan Pengguna dalam menggunakan Layanan Tokopedia.
- 2). Harga, Pengiriman atau petunjuk lain yang tersedia dalam layanan Tokopedia.
- 3). Keterlambatan atau gangguan dalam Layanan Tokopedia.
- 4). Kelalaian dan kerugian yang ditimbulkan oleh masing-masing Pengguna.
- 5). Kualitas Barang.
- 6). Pengiriman Barang.
- 7). Pelanggaran Hak atas Kekayaan Intelektual.
- 8). Perselisihan antar pengguna.
- 9). Pencemaran nama baik pihak lain.
- 10). Setiap penyalahgunaan Barang yang sudah dibeli pihak Pengguna.
- 11). Kerugian akibat pembayaran tidak resmi kepada pihak lain selain ke Rekening Resmi Tokopedia, yang dengan cara apa pun mengatas-namakan Tokopedia ataupun kelalaian penulisan rekening dan/atau informasi lainnya dan/atau kelalaian pihak bank.
- 12). Pengiriman untuk perbaikan Barang yang bergaransi resmi dari pihak produsen. Pembeli dapat membawa Barang

langsung kepada pusat layanan servis terdekat dengan kartu garansi dan faktur pembelian.

- 13). Virus atau perangkat lunak berbahaya lainnya (*bot, script, automation tool* selain fitur Gold Merchant, *hacking tool*) yang diperoleh dengan mengakses, atau menghubungkan ke layanan Tokopedia.
- 14). Gangguan, bug, kesalahan atau ketidakakuratan apapun dalam Layanan Tokopedia.
- 15). Kerusakan pada perangkat keras Anda dari penggunaan setiap Layanan Tokopedia.
- 16). Isi, tindakan, atau tidak adanya tindakan dari pihak ketiga, termasuk terkait dengan Produk yang ada dalam situs Tokopedia yang diduga palsu.
- 17). Tindak penegakan yang diambil sehubungan dengan akun Pengguna.
- 18). Adanya tindakan peretasan yang dilakukan oleh pihak ketiga kepada akun pengguna

t. Pelepasan

Jika Anda memiliki perselisihan dengan satu atau lebih pengguna, Anda melepaskan Tokopedia (termasuk Induk Perusahaan, Direktur, dan karyawan) dari klaim dan tuntutan atas kerusakan dan kerugian (aktual dan tersirat) dari setiap jenis dan sifatnya, yang dikenal dan tidak dikenal, yang timbul dari atau dengan cara apapun berhubungan dengan sengketa tersebut. Dengan demikian maka Pengguna dengan sengaja melepaskan segala perlindungan hukum (yang terdapat dalam undang-undang atau peraturan hukum yang lain) yang akan membatasi cakupan ketentuan pelepasan ini

u. Ganti Rugi

Pengguna akan melepaskan Tokopedia dari tuntutan ganti rugi dan menjaga Tokopedia (termasuk Induk Perusahaan, direktur, dan karyawan) dari setiap klaim atau tuntutan, termasuk biaya hukum yang wajar, yang dilakukan oleh pihak ketiga yang timbul dalam hal Anda melanggar Perjanjian ini, penggunaan Layanan Tokopedia yang tidak semestinya dan/ atau pelanggaran Anda terhadap hukum atau hak-hak pihak ketiga.

v. Pilihan Hukum

Perjanjian ini akan diatur oleh dan ditafsirkan sesuai dengan hukum Republik Indonesia, tanpa memperhatikan pertentangan aturan hukum. Anda setuju bahwa tindakan hukum apapun atau sengketa yang mungkin timbul dari, berhubungan dengan, atau berada dalam cara apapun berhubungan dengan situs dan/atau Perjanjian ini akan diselesaikan secara eksklusif dalam yurisdiksi pengadilan Republik Indonesia.

w. Pembaharuan

Syarat dan ketentuan mungkin di ubah dan/atau diperbaharui dari waktu ke waktu tanpa pemberitahuan sebelumnya. Tokopedia menyarankan agar anda membaca secara seksama dan memeriksa halaman Syarat & ketentuan ini dari waktu ke waktu untuk mengetahui perubahan apapun. Dengan tetap mengakses dan menggunakan layanan Tokopedia, maka pengguna dianggap menyetujui perubahan-perubahan dalam Syarat & ketentuan.

Sebagaimana disinggung di atas bahwa persoalan keadilan dalam perdagangan secara elektronik berhubungan dengan perlindungan kepentingan para pihak yang terlibat. Kepentingan para

pihak ini yang dinegosiasikan dan disepakati pemenuhanya melalui kontrak elektronik.

Dalam studi ini, pihak yang dianggap memiliki risiko paling besar dalam perdagangan secara elektronik, yaitu konsumen. Hal itu disebabkan konsumen tidak dapat dipastikan memperoleh barang yang diharapkan atau setidaknya sesuai dengan klasifikasi barang yang ditawarkan atau diiklankan (dideskripsikan dalam iklan) – khususnya untuk jenis toko *online* Bukalapak dan Tokopedia²⁷⁰ sebagaimana tersebut di atas. Padahal konsumen membayar sesuai harga yang disebutkan berdasarkan jenis barang yang ditawarkan atau diiklankan.

Lebih dari itu, konsumen telah memenuhi langkah-langkah pemesanan barang, baik secara konseptual disebut penawaran (*offer*) atau penerimaan (*acceptance*). Di samping itu, dapat juga terjadi kekeliruan harga yang ditampilkan dalam situs toko *online*, namun kemudian diubah, sehingga mengakibatkan kekuarangan bayar pada pembeli. Oleh karena itu, seperti disarankan oleh Faye Fangfei Wang, bahwa dalam masyarakat informasi, tampaknya lebih krusial untuk mengadopsi secara konsisten dan adil standar internasional mengenai pembentukan syarat dan ketentuan yang ada bagi toko *online*, serta kerja sama di antara mereka dalam kesepakatan elektronik (*electronic agreement*), dengan mempertimbangkan fitur komunikasi elektronik dan sifat transaksi lintas batas (*the nature of cross-border transactions*).

Berdasarkan Pasal 7 CISG, legislasi internasional lain, seperti Konvensi PBB mengenai Penggunaan Komunikasi Elektronik dalam Kontrak Internasional 2005 (*UN Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts 2005*) – selanjutnya disebut Konvensi PBB, serta instrumen regional maupun nasional dapat, dalam teori, memainkan peran memenuhi kesenjangan antara instrumen internasional, seperti CISG, melalui Konvensi PBB, juga

²⁷⁰ Konsumen toko *online* O LX, pembeli dapat melihat langsung barang yang ditawarkan sebelum ada kesepakatan pembeli untuk memastikan sesuai dengan yang dideskripsikan dalam iklan.

ketiadaan aturan mengenai keberadaan dan kerjasama mengenai syarat dan ketentuan kontraktual.²⁷¹

Berdasarkan “Aturan Penggunaan” di toko *online Bukalapak.com* misalnya, tidak ada penegasan mengenai “kapan kontrak dibuat” (secara elektronik) antara pembeli, penjual, dan perantara. Pembuatan kontrak ini berhubungan dengan “penawaran dan penerimaan” (*offer and acceptance*). Oleh karena itu, dimensi keadilan lebih tepat apabila dilihat dari sudut konsumen, dibandingkan dengan penjual atau perusahaan pengelola toko *online* yang memerantari. Meskipun demikian, pertimbangan keadilan tidak dapat mengesampingkan sepenuhnya kepentingan penjual dan toko *online* jika nantinya ada sengketa antara Pembeli dan Penjual.

Dalam cara pandang seperti itu, maka studi ini lebih memfokuskan pada keadilan dalam konteks penyelesaian sengketa terhadap transaksi elektronik (e-commerce). Untuk itu, tidak dapat dilepaskan pada ihwal hak-hak konsumen (*consumer rights*). Sebagaimana dikemukakan oleh *OECD Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce* (mengenai permasalahan yang sering ditanyakan) bahwa hak konsumen penting karena dalam perdagangan secara elektronik, konsumen mudah diabaikan dalam fundamental (dasar-dasar) penjualan atau layanan kepada konsumen. Bahkan seringkali bisnis *online* yang bermaksud baik dan bereputasi gagal memberikan informasi dasar hubungan (*basic contact information*), syarat-syarat kontrak penting (*essential contract terms*), dan informasi mengenai cara mengatasi keluhan atau menuntut ganti rugi.²⁷²

Dalam hal toko *online OLX* yang sekadar memerantari antara penjual dan pembeli (konsumen) dalam B2C, perannya dalam konteks perlindungan konsumen hanya membuat ketentuan-ketentuan yang membatasi atau membuat pembatasan-pembatasan untuk mengakses

²⁷¹ Faye Fangfei Wang, *Op. Cit.*, hlm. 67.

²⁷² *OECD Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce*, diunduh dari <https://www.oecd.org/sti/consumer/2091663.pdf>, diunduh pada 20 Oktober 2018, 20.00 WIB.

toko *online O LX*, yang kemudian penjual dan pembeli melakukan penawaran dan penerimaan.

Sedangkan *Bukalapak.com* memerantarai pertemuan kehendak antara penjual dan pembeli, namun disertai perannya dalam transaksi melalui mekanisme pembayaran (*payment system*) dari pembeli-Bukalapak-penjual. Dalam model toko *online* Bukalapak penting untuk mengetahui kapan kontrak dibuat dan pihak yang terlibat dalam kontrak serta tanggung jawab masing-masing. Berbeda halnya dengan Bukalapak, pada toko *online* olx, kesepakatan mengenai jual-beli terjadi di luar fasilitasi toko *online* olx, termasuk tidak ada fasilitasi sistem pembayaran. Artinya, pada toko *online* olx, saat terjadinya kesepakatan jual-beli terjadi di luar toko *online*.

Berdasarkan contoh "*Aturan Penggunaan*" yang dibuat oleh Bukalapak.com, terdapat ketimpangan perlindungan kepentingan antara pembeli dan penjual. Ketimpangan ini dapat berarti ketidakadilan. Ketiadaan standar yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan, kepentingan pembeli atau konsumen potensial kurang memperoleh perlindungan.

Sebagai contoh, pada bagian "transaksi" ditegaskan bahwa :

"4. Pembeli tidak dapat membatalkan transaksi setelah melunasi pembayaran"

Pada angka 6 ditegaskan bahwa :

"6. Jika Pelapak tidak mengirimkan barang dalam batas waktu pengiriman sejak pembayaran (4x24 jam untuk biaya pengiriman reguler atau 2x24 jam untuk biaya pengiriman kilat), maka pelapak dianggap telah menolak pesanan. Sehingga, sistem secara otomatis memberikan *feedback* negatif dan reputasi tolak pesanan, serta mengembalikan seluruh dana (*refund*) ke pembeli;"

Apabila pembeli tidak dapat membatalkan transaksi setelah melunasi pembayaran, maka seyogyanya telah terjadi kesepakatan, sehingga penjual (pelapak) memiliki kewajiban untuk mengirimkan barang sesuai dengan pilihan pembeli. Ternyata, ketentuan angka 6 tersebut, memungkinkan pembatalan bukan disebabkan wanprestasi dari pembeli, namun karena penjual (pelapak) tidak mengirimkan

barang dalam batas waktu pengiriman. Artinya, penjual (pelapak) yang melakukan wanprestasi. Kondisi itu dapat juga terjadi berdasarkan pengalaman seorang pembeli, yaitu “barang yang dipesan pembeli ternyata dalam persediaan pelapak sudah habis”. Pembeli dipaksa menerima uang kembali atau memesan barang lain. Pembeli hanya memperoleh *feedback* negatif sebagai sanksinya.

Kondisi tersebut dari perspektif teori keadilan John Rawls, ketidaksetaraan posisi antara penjual (pelapak) dan pembeli sebagai pihak dengan posisi lebih lemah, meniscayakan penguatan. Meskipun asas kebebasan berkontrak juga meliputi kontrak dalam perdagangan secara elektronik, namun prinsip ketidaksetaraan harus dipertimbangkan untuk keadilan. Berdasarkan prinsip perbedaan (*difference principle*), pembeli atau konsumen yang memiliki posisi berbeda dengan penjual atau toko *online* perlu dilindungi melalui “kebijakan terkontrol” yang menguntungkannya.

4. Zalora ([https:// www.zalora.co.id/](https://www.zalora.co.id/))

Zalora, yang dapat diakses melalui www.zalora.co.id. Informasi syarat kontrak dituangkan dalam bagian “Persyaratan dan Ketentuan”, antara lain meliputi informasi mengenai : “1. Tentang Kami, 2. Definisi, 3. Persyaratan, 4. Larangan, 5. Keseluruhan Perjanjian, 6. Persyaratan Penjualan, 7. Pengiriman, 8. Pembatalan oleh Pelanggan (Produk yang Tidak Rusak), 9. Pengembalian dan Kebijakan Pengembalian Uang, 10. Produk Rusak, 11. Voucher, 12. Tanggung Jawab, 13. Ganti Rugi, 14. Jaminan dan Pengaduan Manajemen, 15. Perlindungan Data pribadi, 16. Keadaan di Luar Kendali Kami (Force Majeure), 17. Pemberitahuan, 18. Hak Kekayaan Intelektual, 19. Iklan pada Siklus, 20. Link ke Situs, 21. Pembebasan, 22. Pemutusan, 23. Penetapan, 24. Hubungan, 25. Hak Pihak Ketiga, 26. Hukum Negara, dan 27. Variasi. Beberapa hal penting dari “Persyaratan dan Ketentuan” tersebut, yaitu : (penomoran tidak disesuaikan dengan yang ada pada www.zalora.co.id).

a. Persyaratan

Untuk menempatkan Pemesanan dengan ZALORA Anda harus lebih dari delapan belas (18) tahun. Jika Anda berada di bawah delapan belas (18) tahun, Anda dapat menempatkan Pemesanan dengan ZALORA hanya dengan keterlibatan orang tua atau wali.

b. Larangan

Anda tidak boleh menyalahgunakan Situs ini. Anda tidak akan melakukan atau mendukung tindak pidana, mengirimkan atau mendistribusikan virus termasuk Trojan horse, worm, logic bomb atau mengirimkan materi berbahaya lainnya pada Situs, teknologi berbahaya, melanggar kepercayaan atau dengan cara apapun yang bersifat ofensif atau melecehkan; memasuki setiap aspek dari Layanan; merusak data; menyebabkan gangguan terhadap pengguna lain; melanggar hak kesopanan orang lain; mengirim iklan atau materi promosi yang tidak diminta; atau mencoba untuk mempengaruhi kinerja atau fungsi dari setiap fasilitas komputer atau akses terhadap seluruh Situs.

Setiap pelanggaran ketentuan ini merupakan tindak pidana di bawah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Internet dan Transaksi Elektronik. Jika hal tersebut terjadi, ZALORA akan melaporkan pelanggaran kepada pihak penegak hukum yang berwenang dan akan diambil tindakan hukum yang tepat.

c. Keseluruhan Perjanjian

- 1) Syarat dan Ketentuan berlaku untuk semua Pemesanan dan Kontrak dibuat oleh kami untuk penjualan dan suplai produk. Syarat dan Ketentuan merupakan keseluruhan perjanjian antara Anda dan ZALORA dan menggantikan setiap dan semua perjanjian sebelumnya dan kontemporer antara kita. Setiap pengesampingan Syarat dan Ketentuan akan efektif jika secara tertulis dan ditandatangani oleh penandatanganan resmi ZALORA.
- 2) Anda mengakui bahwa, dalam memasuki Kontrak ini, baik Anda maupun kami tidak mengandalkan representasi apapun, melakukan atau janji yang diberikan oleh yang lain atau tersirat dari kata-kata apapun atau tertulis antara Anda dan kami sebelum Syarat dan Ketentuan tersebut, kecuali secara tegas dinyatakan dalam Syarat dan ketentuan.

d. Persyaratan Penjualan

- 1) Pendaftaran
 - a). Untuk menempatkan Pemesanan, Anda harus mendaftar dengan kami dengan menciptakan Akun di Situs. Anda hanya tunduk kepada informasi dari kami yang akurat dan benar. Anda juga harus menyimpan informasi terbaru Anda dengan menginformasikan kami jika ada perubahan apapun, dengan menggunakan bagian yang relevan dari Situs.
 - b). Anda tidak akan menyalahgunakan Situs ini dengan menciptakan beberapa akun pengguna.
- 2) Pembentukan Kontrak
 - a). Informasi yang ditetapkan dalam Syarat dan Ketentuan dan rincian yang terdapat di Situs ini bukan merupakan suatu penawaran untuk dijual

melainkan undangan untuk melindungi. Tidak ada kontrak sehubungan dengan Produk akan ada di antara Anda dan kami sampai kami telah mengirim Produk ke alamat Anda.

- b). Untuk melakukan Pemesanan, Anda akan diminta untuk mengikuti proses belanja online di Situs. Setelah ini, Anda akan menerima Konfirmasi Pesanan yang akan bertindak sebagai pengakuan Pesanan Anda.
- c). Sebuah Pemesanan hanya dianggap diterima oleh kami setelah Pesanan Anda dikirim ke alamat pengiriman yang disediakan oleh Anda.
- d). Kontrak akan berhubungan hanya kepada Produk yang kami kirimkan kepada Anda. Jika Pesanan Anda terdiri lebih dari satu produk, Produk dapat dikirim kepada Anda dalam paket terpisah pada waktu terpisah.

3) Harga dan Pembayaran

Sementara kami melakukan upaya terbaik untuk memastikan bahwa semua rincian, deskripsi dan harga yang muncul di situs ini adalah akurat, namun ada kasus di mana kesalahan mungkin terjadi. Jika kami menemukan kesalahan dalam harga setiap produk yang telah Anda pesan, kami akan memberitahu Anda tentang hal ini sesegera mungkin dan memberikan pilihan untuk menegaskan kembali Pemesanan Anda dengan harga yang benar atau membatalkannya. Jika kami tidak dapat menghubungi Anda, maka kami akan melakukan pembatalan pada Pesanan Anda. Jika Anda membatalkan Pesanan Anda sebelum kami mengirimkannya kepada Anda, dan Anda telah membayar untuk Pesanan Anda, Anda akan menerima pengembalian dana penuh.

- a). harga yang tercantum dalam Rupiah Indonesia. Biaya pengiriman akan dikenakan biaya tambahan jika berlaku; biaya tambahan tersebut ditampilkan dengan jelas dan termasuk dalam 'Jumlah Akhir'.
- b). Kami tidak berkewajiban untuk memenuhi Pesanan Anda jika harga yang tercantum di Situs ini tidak benar (bahkan setelah Pesanan Anda telah diakui oleh kami).
- c). Anda dapat membayar menggunakan salah satu mitra pembayaran kami yang terdaftar di Situs kami atau menggunakan uang tunai pada metode pembayaran pengiriman. Demikian pula Anda dapat membayar seluruh atau sebagian dari harga Pesanan Anda menggunakan kartu e-gift, kredit dompet atau voucher promosi.
- d). Untuk meminimalkan risiko akses yang tidak sah, kami mengenkripsi data kartu Anda. Setelah kami menerima Pesanan Anda, kami akan meminta pra-otorisasi pada kartu Anda untuk memastikan tersedia dana yang cukup untuk menyelesaikan transaksi. Pesanan tidak akan dikonfirmasi sampai pengecekan pra-otorisasi ini telah selesai. Kartu Anda akan didebit setelah kami telah mengirimkan Konfirmasi Pesanan. Pengecekan validasi dan pengesahan pada kartu akan dilakukan oleh penerbit kartu. Jika kita tidak menerima otorisasi yang diperlukan, kami tidak akan bertanggung jawab atas keterlambatan atau tidak dilakukannya pengiriman.
- e). Setelah otorisasi pembayaran, dengan mengklik tombol "Pesan Sekarang" Anda berarti mengkonfirmasikan bahwa kartu milik Anda atau bahwa Anda adalah pemegang sah dari e-gift card atau voucher promosi, dan memiliki dana yang cukup atau fasilitas kredit untuk membayar biaya Produk.

4) Pesanan Keliru

Jika Anda menemukan bahwa Anda membuat kesalahan dengan Pesanan Anda dan telah memasukkannya ke Situs, silahkan hubungi help@zalora.co.id segera. Kami akan mencoba sebaik mungkin untuk memproses permintaan Anda.

5) Penolakan Pesanan

Kami berhak untuk menarik setiap Produk dari Situs ini setiap saat dan/atau menghapus atau mengubah semua materi atau konten di Situs ini. Kami akan melakukan upaya terbaik kami untuk selalu memproses semua Pesanan tapi mungkin ada keadaan khusus sehingga kami mungkin perlu menolak untuk memproses Pesanan setelah kami telah mengirimkan Konfirmasi Pesanan, di mana kami berhak untuk melakukannya kapan saja, sesuai dengan kebijakan kami.

Jika kami membatalkan Pesanan Anda dan Anda telah melakukan pembayaran untuk Pesanan tersebut, jumlah pembayaran akan sepenuhnya dikembalikan kepada Anda.

Kami tidak akan bertanggung jawab kepada Anda atau pihak ketiga lainnya dengan alasan kami menarik produk apapun dari Situs ini, apakah itu sudah terjual atau tidak, menghapus atau mengedit materi atau isi di situs ini atau karena menolak untuk memproses atau menerima Pesanan .

e. Pengiriman

- 1) Kami bertujuan untuk mengantar Produk Anda ke tempat pengiriman yang diminta oleh Anda dalam Pesanan Anda dan waktu pengiriman yang ditunjukkan oleh kami pada saat checkout pesanan Anda (diperbarui dalam Konfirmasi Pesanan).
- 2) Kami akan memberitahu Anda jika kami tidak mampu untuk memenuhi tanggal pengiriman seperti yang diperkirakan, tetapi, sejauh diizinkan oleh hukum, kami tidak bertanggung jawab kepada Anda atas kerugian, kewajiban, biaya kerusakan, atau biaya lainnya yang timbul dari keterlambatan.
- 3) Setelah pengiriman Produk, Anda mungkin diminta untuk menandatangani bukti pengiriman. Anda dapat menghubungi Customer Service ZALORA di +622129490100 atau help@zalora.co.id jika terjadi kesalahan, cacat atau kerusakan. Anda harus dapat menunjukkan dokumen yang dikirimkan dengan Produk, sesuai permintaan.
- 4) Perlu diketahui bahwa itu mungkin kami tidak dapat mengirimkan ke beberapa lokasi dengan alasan tertentu, kami akan memberitahu Anda menggunakan rincian kontak yang Anda berikan kepada kami ketika Anda membuat Pesanan Anda dan mengatur pembatalan Pesanan atau pengiriman ke alamat pengiriman alternatif.
- 5) Kami mengirimkan Produk dalam kemasan standar kami. Bungkus kado tersedia berdasarkan permintaan dan dikenakan biaya tambahan.
- 6) Semua risiko dalam Produk akan berpindah ke Anda setelah pengiriman, kecuali di mana pengiriman tertunda karena pelanggaran kewajiban Anda berdasarkan Kontrak (lihat 7.8 di bawah), risiko akan berpindah bukan pada tanggal saat pengiriman akan terjadi tapi saat Anda

melakukan pelanggaran. Dari waktu ketika risiko berpindah ke Anda, kami tidak akan bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan Produk. Setiap pelanggaran kewajiban oleh Anda, mungkin mempengaruhi kemampuan Anda untuk berbelanja di Zalora di masa depan.

- 7) Jika Anda tidak ada untuk mengambil atau menerima pengiriman, kami dapat meninggalkan kartu yang berisi petunjuk mengenai pengiriman ulang atau pengambilan barang dari kurir pengirim.
- 8) Jika pengiriman atau pengambilan tertunda melalui penolakan tidak masuk akal untuk menerima pengiriman atau jika Anda tidak (dalam waktu dua minggu dari usaha pertama kami untuk memberikan produk kepada Anda) menerima pengiriman atau mengambil Produk dari kurir pengirim, kami (tanpa mempengaruhi hak lainnya yang tersedia bagi kami) akan melakukan salah satu atau kedua hal berikut:
 - a). mengenakan biaya untuk biaya yang dikeluarkan oleh kami; atau
 - b). tidak membuat produk tersedia untuk pengiriman atau pengambilan dan memberitahu Anda bahwa kami akan segera membatalkan kontrak yang berlaku, dalam hal ini kami akan mengembalikan kepada Anda atau kartu kredit atau kartu debit sebagaimana berlaku uang yang telah dibayarkan kepada kami di dalam kontrak, dikurang biaya administrasi (termasuk untuk mencoba mengirimkan dan kemudian pengembalian Produk, dan biaya penyimpanan setiap sebagaimana diatur dalam klausul 7.8 (a) di atas).

Anda mengakui bahwa Produk-Produk yang ada adalah standar dan tidak dibuat sesuai dengan pesanan yang mungkin Anda inginkan.

f. Pembatalan oleh Pelanggan (Produk yang Tidak Rusak)

Jika Anda ingin membatalkan Pesanan Anda silahkan hubungi Tim Layanan Pelanggan kami di +622129490100. Tidak ada biaya pembatalan berlaku. Setelah Pesanan telah dikirimkan, mungkin tidak dapat melakukan pembatalan dan jika barang ingin dikembalikan harus dikembalikan sesuai dengan pedoman perusahaan yang diberikan oleh Tim Layanan Pelanggan (Silahkan hubungi nomor tersebut di atas atau lihat slip pengembalian yang disediakan dalam paket yang diterima).

g. Pengembalian dan Kebijakan Pengembalian Uang

- 1). Jika Anda tidak puas dengan pembelian Anda, Anda dapat mengembalikan Produk kepada kami dalam waktu tiga puluh (30) hari sejak diterimanya. Produk harus belum digunakan, tag produk tidak rusak, dan Produk harus dalam kemasan merek asli (jika ada). Kebijakan ini hanya berlaku untuk produk-produk yang tidak terdapat dalam daftar merek/barang yang tidak dapat dikembalikan yang terdapat pada Situs kami.
- 2). Anda harus memastikan bahwa produk yang dikirim kepada kami dalam kondisi yang sama seperti ketika diterima oleh Anda dan dikemas dengan baik. Dalam hal ini, jika barang dikembalikan kepada kami dalam kondisi yang tidak sesuai, kami berhak untuk tidak menerima pengembalian dan mengirim produk kembali kepada Anda.
- 3). Kami menyediakan layanan pengiriman kembali pra-bayar untuk memastikan kemungkinan pengalaman belanja online yang terbaik untuk Anda. Silakan lihat label pengiriman pra-bayar dalam paket yang dikirim kepada Anda. Jika Anda tidak dapat menemukan label pengiriman pra-bayar, hubungi Tim Layanan Pelanggan kami di +622129490100.

- 4). Anda dapat memproses pengembalian melalui Jasa Pengiriman yang Anda pilih.
- 5). Produk yang Anda kembalikan bersama dengan slip pengembalian Anda, biasanya diterima di gudang kami dalam waktu lima (5) hari setelah diantarkan ke kantor pos. Pengembalian dana akan dikeluarkan segera setelah kami menerima barang Anda, sesuai dengan metode pengembalian yang Anda pilih pada slip pengembalian Anda. Untuk lebih jelasnya silahkan lihat FAQ (<http://www.zalora.co.id/faq>) di Situs.

h. Produk Rusak

- 1). Semua deskripsi Produk, informasi dan materi yang diposting di Situs ini disediakan 'apa adanya' dan tanpa jaminan langsung, atau tersirat atau makna apapun yang tersembunyi.
- 2). Gambar Produk seperti yang terlihat di Situs dapat sedikit berbeda dari produk yang sebenarnya yang Anda terima.
- 3). Jika barang yang Anda terima rusak, silahkan hubungi Tim Layanan Pelanggan kami dan memberikan nomor Pesanan, nama dan alamat, rincian produk dan alasan pengembalian, dan apakah Anda memerlukan pengembalian dana atau pengganti.
- 4). Setelah menerima Produk, kami akan memeriksanya dan kami akan memberitahu Anda tentang hak Anda untuk penggantian atau pengembalian dana (jika ada) melalui email sesegera mungkin.
- 5). Dalam hal pengembalian Produk yang tidak rusak, kami memiliki kebijaksanaan untuk memutuskan tidak memperbaiki, mengganti atau mengembalikan uang Anda untuk Produk dan / atau kami mungkin mengharuskan Anda untuk membayar semua biaya pengiriman dan biaya pelayanan sesuai dengan biaya standar kami saat ini dan

biaya lainnya untuk kartu kredit atau debit, atau rincian pembayaran yang Anda berikan kepada kami ketika Anda membuat Pesanan Anda, dan, sejauh diizinkan oleh hukum, kami tidak bertanggung jawab kepada Anda atas kerugian, kewajiban, biaya kerusakan, atau biaya lainnya.

i. Tanggung Jawab

- 1). Konten yang ditampilkan di Situs ini disediakan tanpa jaminan, kondisi atau garansi untuk akurasi. Kecuali dinyatakan sebaliknya dan sejauh yang diizinkan oleh hukum, ZALORA dan pemasoknya, penyedia konten dan pengiklan dengan tegas mengecualikan semua kondisi, jaminan dan persyaratan lain yang dinyatakan mungkin akan tersirat oleh undang-undang, hukum umum atau hukum ekuitas dan tidak bertanggung jawab atas kerusakan apapun, termasuk tidak terbatas pada kerugian langsung, tidak langsung, khusus, konsekuensial, menghukum atau insidental, atau ganti rugi atas kehilangan penggunaan, keuntungan, data atau wujud lainnya, kerusakan niat baik atau reputasi, atau biaya pengadaan barang dan jasa pengganti, yang timbul dari atau terkait dengan penggunaan, ketidakmampuan untuk menggunakan, kinerja atau kegagalan dari Situs ini dan setiap materi yang ditempatkan padanya, terlepas dari apakah kerusakan tersebut diduga atau timbul dalam kontrak, kesalahan, ekuitas, restitusi, oleh undang-undang, menurut hukum umum atau sebaliknya.
- 2). Tidak ada dalam Syarat dan Ketentuan ini akan mengecualikan atau membatasi Kewajiban ZALORA untuk kematian atau cedera pribadi yang timbul dari kelalaian, penyampaian informasi yang keliru, dan keliru untuk masalah mendasar atau Kewajiban lain yang tidak dapat dikecualikan atau dibatasi oleh hukum yang berlaku.

j. Ganti Rugi

Anda setuju untuk mengganti kerugian, membela, membebaskan ZALORA, direktur, pejabat, karyawan, konsultan, agen, dan afiliasi, dari setiap dan semua klaim pihak ketiga, kewajiban, kerusakan dan / atau biaya (termasuk namun tidak terbatas pada, biaya hukum) yang timbul dari penggunaan Situs ini atau pelanggaran Anda terhadap Syarat dan Ketentuan ini.

k. Keadaan di Luar Kendali Kami (*Force Majeure*)

- 1). Kami tidak bertanggung jawab kepada Anda untuk setiap pelanggaran, hambatan atau keterlambatan dalam pelaksanaan Kontrak disebabkan oleh apapun di luar kendali kami, termasuk namun tidak terbatas pada:
 - a). Pemogokan, lock-out atau tindakan industrial lainnya.
 - b). Keributan sipil, kerusakan, invasi, serangan teroris atau ancaman serangan teroris, perang (baik dinyatakan atau tidak) atau ancaman atau persiapan untuk perang.
 - c). Kebakaran, ledakan, badai, banjir, gempa bumi, longsor, wabah atau bencana alam lainnya.
 - d). Ketidakmungkinan penggunaan kereta api, pesawat pengirim, alat transportasi bermotor atau alat transportasi lainnya baik publik atau swasta.
 - e). Ketidakmungkinan penggunaan jaringan telekomunikasi publik atau swasta.
 - f). Tindakan, keputusan, undang-undang, peraturan atau pembatasan dari pemerintah, pengiriman, pos atau aksi mogok transportasi lain yang berkaitan, kegagalan atau kecelakaan.
- 2). Dalam keadaan bahwa peristiwa Force Majeure berlangsung selama lebih dari satu minggu, baik Anda atau kami dapat mengakhiri Kontrak segera dengan

pemberitahuan tertulis dan tanpa Kewajiban selain pengembalian Produk yang sudah dibayar oleh Anda dan tidak dikembalikan.

- 3). Jika kami telah memberikan Kontrak untuk menyediakan produk yang identik atau mirip dengan lebih dari satu pelanggan dan dicegah dari sepenuhnya memenuhi kewajiban kami kepada Anda karena alasan adanya Force Majeure, kami mempunyai keputusan mutlak Kontrak mana saja yang berlaku.
- 4). Kami memiliki kebijaksanaan mutlak pada solusi yang kami ambil dalam memenuhi kewajiban kami di bawah Kontrak meskipun terjadi *Force Majeure*.

BAB II

PERMASALAHAN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK (*E-COMMERCE*).

Sebagaimana telah diulas sebelumnya, *e-commerce* atau kepanjangan *Electronic Commerce* dalam Bahasa Indonesia berarti Perniagaan Elektronik yang merupakan bagian dari *Electronic Business*. Secara umum *e-commerce* didefinisikan sebagai segala bentuk transaksi perdagangan/perniagaan barang atau jasa (*trade of goods and service*) dengan menggunakan media elektronik.

Bagi pelaku usaha, bisnis online dianggap menarik karena tidak memerlukan modal yang besar, pasar yang besar karena internet dapat diakses oleh para konsumen dari seluruh dunia, dan lainnya. Sedangkan bagi para konsumen, berbelanja di online dianggap lebih menarik karena harga yang ditawarkan biasanya lebih murah daripada berbelanja secara komersial.

Berikut adalah Perbandingan beberapa toko online yang melakukan bisnis *e-commerce* dengan syarat dan ketentuan yang berlaku dari masing-masing toko online, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.
Perbandingan Toko online dalam bisnis *e-commerce*

Tentang	OLX Indonesia	Bukalapak	Tokopedia	Zalora
Peran Perusahaan online dalam transaksi E-Commerce	Hanya Memerantarai Iklan	Fasilitasi iklan dan terlibat dalam kontrak	Fasilitasi iklan dan terlibat dalam kontrak	Sebagai penjual
Informasi Syarat Kontrak	Pembatasan pada penjual atau pembeli cenderung sama, yaitu sebagai pengguna. Pengelola toko online tidak banyak mempertimbangkan kepentingan saat transaksi yang terjadi “di luar” toko.	Memperlakukan penjual dan pembeli secara berbeda dibanding OLX, karena Bukalapak, dengan mempertimbangkan kepentingan masing-masing pihak yang bertransaksi di “dalam” toko.	Memperlakukan penjual dan pembeli secara berbeda dibanding OLX, karena Tokopedia sama seperti Bukalapak dengan mempertimbangkan kepentingan masing-masing pihak yang bertransaksi di “dalam” toko.	Lebih banyak mempertimbangkan kepentingan penjual daripada pembeli (dibandingkan Model 1 dan Model 2) karena toko online adalah penjual yang memiliki kepentingan langsung terhadap “syarat dan ketentuan”
Tanggung jawab	Secara penuh mengandung pembebasan tanggung jawab toko <i>online</i> atas semua kondisi hubungan kontraktual penjual-pembeli, bahkan atas informasi penjual atau pembeli di toko <i>online</i>	Cenderung membebaskan tanggung jawab atas risiko pembeli atau informasi yang salah atau melanggar hukum yang dilakukan oleh penjual (pelapak) atau pembeli	Sama seperti Bukalapak, cenderung membebaskan tanggung jawab atas risiko pembeli atau informasi yang salah atau melanggar hukum yang dilakukan oleh penjual (pelapak) atau pembeli	Cenderung membebaskan penjual bertanggung jawab atas segala risiko pembeli, bahkan yang disebabkan kesalahan penjual
Penyelesaian bila terjadi sengketa	Apabila terjadi perselisihan dalam penafsiran dan pelaksanaan Syarat & Ketentuan Umum ini, Kebijakan	Apabila terjadi perselisihan, sebelum beralih ke alternatif lain, Pengguna wajib terlebih dahulu menghubungi	Pusat Resolusi adalah fitur yang disediakan oleh Tokopedia untuk memfasilitasi penyelesaian masalah transaksi	Dalam konten tidak ada ketentuan yang mengatur bila terjadi perselisihan. Hanya penyebutan

	<p>Privasi dan Larangan Iklan, para pihak sepakat untuk menyelesaikannya secara musyawarah untuk mufakat.</p> <p>Pengguna setuju untuk melepaskan, membela dan membebaskan OLX Indonesia, perusahaan terafiliasinya dan para direkturnya, komisarisnya, pejabatnya, karyawannya dan agennya dari dan terhadap suatu dan semua tuntutan, kewajiban, kerugian dan biaya (termasuk biaya hukum, penggantian kerusakan dan jumlah penyelesaian yang wajar) yang timbul dari atau berkaitan dengan atau yang mungkin timbul dari penggunaan dan/atau pengaksesan Layanan; pelanggaran atas suatu syarat dalam Syarat & Ketentuan Umum ini, Kebijakan Privasi dan Larangan Iklan oleh</p>	<p>Bukalapak secara langsung agar dapat melakukan perundingan atau musyawarah untuk mencapai resolusi bagi kedua belah pihak.</p> <p>Apabila dalam waktu 1 (satu) bulan setelah dimulainya perundingan atau musyawarah tidak mencapai resolusi, maka PARA PIHAK akan menyelesaikan perselisihan tersebut melalui Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.</p>	<p>antara Pembeli dan Penjual.</p> <p>Tokopedia berwenang untuk melakukan mediasi dan/atau mengambil keputusan untuk penyelesaian masalah didalam diskusi Pusat Resolusi, meskipun salah satu pihak (penjual atau pembeli) belum menekan tombol bantuan, dalam hal:</p> <p>(i) Adanya informasi dari pihak ketiga yang berkaitan dalam jalannya transaksi,</p>	<p>bahwa, Kebijakan ini dan penggunaan Website atau App diatur menurut hukum yang berlaku di Republik Indonesia. Apabila ada pertanyaan mengenai Data Pribadi Anda atau tentang Kebijakan ini, atau apabila Anda memiliki keluhan atas pengumpulan, penggunaan atau pengelolaan Data Pribadi Anda yang kami lakukan, atau apabila ada pertanyaan mengenai ketundukan kami pada Hukum yang Berlaku.</p>
--	---	---	--	--

	<p>pengguna; pelanggaran terhadap suatu hak pihak ketiga manapun, termasuk namun tidak terbatas pada hak atas kekayaan intelektual, aset baik yang berupa harta bergerak ataupun harta tidak bergerak, hak privasi; dan/atau tuntutan apapun sehubungan dengan Materi pengguna yang menyebabkan kerugian terhadap pihak ketiga. Dalam hal ini OLX Indonesia juga dapat turut serta dalam suatu pembelaan bersama dengan penasihat hukum pilihannya.</p>			
--	---	--	--	--

Sumber: data yang telah diolah dari internet²⁷³

Makin canggihnya teknologi, ternyata sejalan juga dengan kejahatan yang dihasilkannya. Sebagai contoh dalam dunia maya. Banyak sekali kita dengar penipuan dalam bisnis *e-commerce*. Seorang konsumen yang tergiur membeli barang melalui internet, namun setelah uangnya ditransfer barang tak kunjung datang. Ini salah satu bentuk kejahatan yang ada di dunia maya. Masalah sengketa di dunia maya khususnya dalam transaksi *e-commerce* mengalami banyak kendala hukum dalam penerapan sistem penyelesaian sengketa ini di Indonesia.

²⁷³ Data didapatkan dari internet melalui situs masing-masing toko online seperti OLX Indonesia, Bukalapak, Tokopedia dan Zalora.

Sistem keamanan di internet merupakan bentuk perwujudan perlindungan terhadap konsumen dalam melakukan transaksi *e-commerce*. Teknologi informasi telah mengubah cara-cara bertransaksi dan membuka peluang-peluang baru dalam melakukan transaksi bisnis. Namun, teknologi informasi tersebut juga sekaligus menciptakan peluang-peluang baru bagi tindak kejahatan. Konsekuensinya, *electronic information* memerlukan adanya perlindungan yang kuat terhadap upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab untuk dapat mengakses informasi tersebut. Kebutuhan perlindungan yang demikian menjadi sangat tinggi apabila menyangkut *electronic information* yang sangat rahasia.²⁷⁴

Dalam transaksi perdagangan *e-commerce* terbentuk struktur hubungan hukum yang tidak sama dengan struktur hubungan hukum dalam perdagangan konvensional. Dalam perdagangan konvensional tersebut struktur hubungan hukumnya hanya terjadi antara pihak penjual dan pihak pembeli serta transaksinya dilakukan dengan jalan bertemu muka (*face to face interaction*). Sedangkan dalam perdagangan *e-commerce* struktur hubungan hukum terdiri dari beberapa pihak yaitu penjual, pembeli, bank, perusahaan pengiriman barang/jasa, serta media yang digunakan untuk bertransaksi. Struktur hubungan hukum ini merupakan pola hubungan hukum yang terbentuk dalam transaksi perdagangan secara elektronik (*e-commerce*).

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan di dalam pengadilan peradilan umum maupun di luar pengadilan. Gugatan

²⁷⁴ Mariam Darus Badruzaman dkk, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT Citra Aditya Bakti, Cetakan Pertama, Bandung, Hal. 310.

dapat dilakukan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau gugatan kelompok (*class action*), yang dilakukan oleh.²⁷⁵

- a. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
- b. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
- c. Pemerintah atau instansi terkait apabila menyangkut dengan kerugian yang besar atau menyangkut korban yang banyak.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat ditempuh oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dibentuk oleh Pemerintah di Daerah Tingkat II. Putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan, dan dapat dimintakan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di wilayah tempat konsumen bersangkutan.²⁷⁶

Adapun yang merupakan tugas dari BPSK adalah sebagai berikut:

- a. Menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi, konsolidasi dan arbitrase.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen.
- e. Menerima pengaduan konsumen.
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan atas sengketa perlindungan konsumen.
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga melakukan pelanggaran.
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi-saksi.

²⁷⁵ Munir Fuady, *Loc cit*, hlm. 239-240

²⁷⁶ *Ibid.*

- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau pihak-pihak lainnya.
- j. Mendapatkan, meneliti dan menilai alat bukti dokumen atau alat bukti lain.
- k. Menetapkan ada atau tidaknya kerugian konsumen.
- l. Memberikan pemberitahuan putusan kepada pelaku usaha yang bersangkutan.
- m. Penyidikan dan dapat dimintakan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di wilayah tempat konsumen bersangkutan.²⁷⁷

Adapun yang merupakan tugas dari BPSK adalah sebagai berikut:

- a. Menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi, konsolidasi dan arbitrase.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen.
- e. Menerima pengaduan konsumen.
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan atas sengketa perlindungan konsumen.
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga melakukan pelanggaran
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi-saksi.
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau pihak-pihak lainnya.
- j. Mendapatkan, meneliti dan menilai alat bukti dokumen atau alat bukti lain.
- k. Menetapkan ada atau tidaknya kerugian konsumen.

²⁷⁷ *Ibid*

- l. Memberikan pemberitahuan putusan kepada pelaku usaha yang bersangkutan.
- m. Menjatuhkan sanksi administrasi kepada pelaku usaha, berupa ganti rugi maksimum Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

2. Penegakan Hukum Konsumen

a. Konsekuensi Yuridis terhadap Pelanggaran Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen

Pelaku usaha yang melanggar ketentuan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen berakibatkan terhadap konsekuensi-konsekuensi hukum sebagai berikut.²⁷⁸

- 1) Kewajiban pelaku usaha/importir/penjual untuk menghentikan kegiatannya atau menarik barangnya dari peredaran, dan atau
- 2) Memberikan ganti rugi kepada konsumen dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi dengan beban pembuktian dipihak pelaku usaha/importir/penjual, dan/atau
- 3) Tuntutan pidana kepada pelaku usaha/importir/penjual, dengan beban pembuktian pada pelaku usaha/importir/penjual tersebut.

b. Konsekuensi Non yuridis terhadap Pelanggaran Perundang-Undangan tentang Perlindungan Konsumen

Dalam perlindungan konsumen terjadi juga permasalahan non yuridis, antara lain.²⁷⁹

²⁷⁸ Munir Fuady, *Op cit*, Hal. 237.

²⁷⁹ Bagus Hanindyo Mantri, PDF, *Op cit*, Hal. 24

1). **Keamanan dalam melakukan transaksi *e-commerce***

Keamanan dalam bertransaksi sangatlah mutlak diperlukan demi menjamin keamanan konsumen akan data-data pribadinya maupun nomor kartu kredit, nomor password, dari penyalahgunaan oleh orang-orang yang tidak berkepentingan. Dari hasil data yang penulis olah terhadap beberapa toko *online* di Indonesia, didalam sistem keamanannya kurang memadai dibandingkan dengan *merchant* yang berada di luar negeri. keamanan informasi merupakan bagian yang sangat penting dalam sistem *e-commerce*.

Tingkat keamanan informasi yang dapat diterima di dalam *e-commerce* mutlak dibutuhkan. Di era internet, semua kebutuhan dan keinginan sedapat mungkin diterima dengan cepat, mudah dan aman. Untuk itulah peranan teknologi keamanan informasi benar-benar dibutuhkan.

Sistem keamanan informasi memiliki 4 (empat) macam tujuan yang sangat mendasar, yaitu:

a) *Confidentiality*

Yang menjamin apakah informasi yang dikirim tersebut tidak dapat dibuka atau tidak dapat diketahui oleh orang lain yang tidak berhak. Terutama untuk data yang teramat penting, sangat dibutuhkan tingkat kerahasiaan yang tinggi, dan hanya bisa diakses oleh orang-orang tertentu saja (orang-orang yang berhak).

b) *Integrity*

Yang menjamin konsistensi dan keutuhan data sesuai dengan aslinya, sehingga upaya orang-orang yang tidak bertanggung jawab untuk

melakukan penduplikatan dan perusakan data bisa dihindari.

c) *Availability*

Yang menjamin pengguna yang sah agar bisa mengakses informasi dan sumber miliknya sendiri. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa orang-orang yang memang berhak tidak ditolak untuk mengakses informasi yang memang menjadi haknya.

d) *Legitimate use*

Menjamin kepastian bahwa sumber tidak digunakan (informasi tidak diakses) oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab (orang-orang yang tidak berhak). Dimana saat ini ada 3 (tiga) sistem keamanan di internet jika menggunakan kartu kredit yang dapat menjamin keamanan dalam bertransaksi yaitu teknik *Kriptography*, *SSL (Secure Socket Layer)* dan *SET (Secure Electronic Transaction)*.

Di dalam metode pembayaran toko *online* yang menggunakan kartu kredit biasanya ketiga sistem keamanan ini yang dipakai untuk mengamankan data-data pribadi konsumen agar tidak diakses oleh orang lain.

2). Tidak pahamnya konsumen dalam bertransaksi *e-commerce*

Berdasarkan hasil penelitian, konsumen dihadapkan pada metode perdagangan yang baru dengan media internet, tidak seperti lazimnya perdagangan di pasar dimana penjual dan pembeli

bertemu, barang yang diperjualbelikan dilakukan dengan proses tawar menawar, konsumen bisa langsung menyentuh barang yang hendak dibelinya dan setiap orang bisa melakukannya, perdagangan dengan media internet ini sangat berbeda dengan perdagangan secara konvensional.

Dimana dalam perdagangan secara konvensional konsumen dan pelaku usaha tidak saling bertemu bertemu, barang yang diperjualbelikan pun biasanya sudah *Nett* (tidak bisa ditawar), konsumen tidak bisa menyentuh barang yang hendak dibelinya dan tidak semua orang dapat melakukan transaksi ini. Hal ini dikarenakan dalam mengoperasikan internet dibutuhkan intelektualitas yang cukup untuk memahaminya.

Yurisdiksi adalah Pengadilan mana yang berwenang memeriksa dan mengadili suatu sengketa. Karena *e-commerce* tidak mempunyai batas-batas geografis, adanya komunikasi jarak jauh di mana siapapun dan dari manapun mengakses *website*. Dalam perdagangan melalui *online*, seseorang tidak mengetahui di Negara mana informasi transaksi bisa diakses, sehingga yurisdiksi menjadi masalah utama yang penting dalam dunia maya (*cyberspace*).²⁸⁰

c. Badan Perlindungan Konsumen Nasional

Untuk mengembangkan upaya perlindungan konsumen, dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang berkedudukan di ibukota Negara. Dengan anggotanya diangkat dan diberhentikan oleh Presiden atas usulan menteri setelah dikonsultasikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Bila perlu, Badan Perlindungan

²⁸⁰ Yansen Darmanto Latip, 2002. *Pilihan Hukum dan Pilihan Forum dalam Kontrak Internasional*. Jakarta: Program Pascasarjana FH-UI, Hal. 153.

Konsumen Nasional dapat membentuk perwakilan di daerah tingkat provinsi.²⁸¹

Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas-tugas sebagai berikut:²⁸²

- 1) Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka menyusun kebijaksanaan di bidang perlindungan nasional.
- 2) Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap perundang-undangan.
- 3) Melakukan penelitian terhadap barang dan atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen.
- 4) Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
- 5) Memasyarakatkan prinsip perlindungan konsumen.
- 6) Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen.
- 7) Melakukan survai yang menyangkut dengan kebutuhan konsumen.
- 8) Bekerja sama dengan organisasi konsumen internasional.

d. Penerapan Sanksi-sanksi

Sanksi-sanksi yang dapat dijatuhkan kepada konsumen adalah sebagai berikut:²⁸³

1) Sanksi pidana

Sanksi pidana dapat dijatuhkan oleh pengadilan (umum) setelah melalui proses pidana biasa, yaitu lewat proses penyidikan, penuntutan dan pengadilan. Proses penyidikan dilakukan oleh Polisi Negara atau Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu dilingkungan

²⁸¹ *Ibid*

²⁸² *Ibid*. Hal. 238.

²⁸³ *Ibid*

instansi pemerintah. Sedangkan yang melakukan proses penuntutan adalah badan penuntut umum (jaksa). Dan proses pengadilan dilakukan oleh badan pengadilan umum yang berwenang. Sanksi pidana berupa pidana pokok, yaitu:

- a) Penjara maksimum 5 (lima) tahun atau denda Rp.2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah) untuk perbuatan tertentu, atau
- b) Penjara maksimum 2 (dua) tahun atau denda Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) untuk perbuatan tertentu, atau
- c) Pidana penjara umum atau denda umum yang berlaku.

Disamping itu, terdapat juga pidana tambahan berupa:

- a) Perampasan barang tertentu.
- b) Pengumuman putusan hakim.
- c) Pembayaran ganti rugi.
- d) Penghentian kegiatan tertentu.
- e) Kewajiban penarikan barang dari peredaran.
- f) Pencabutan izin usaha.

2) Sanksi perdata

Sanksi perdata kepada pihak pelaku usaha yang telah merugikan konsumen mungkin diberikan dalam bentuk kompensasi atau ganti rugi perdata, yang dijatuhkan oleh Pengadilan Perdata yang berwenang.

3) Sanksi administrasi

Selain itu, tersedia juga sanksi administrasi bagi pelaku usaha yang melanggar perundang-undangan yang berlaku, berupa:

- a) Sanksi administrasi berupa ganti rugi yang dapat dijatuhkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau oleh pengadilan umum.
- b) Sanksi administrasi lainnya yang dijatuhkan oleh pengadilan atau pejabat pemerintah yang berwenang.

Sekarang ini telah banyak bermunculan berbagai *commercial website* dan berbagai portal di Internet di Indonesia yang menawarkan berbagai barang dan jasa kepada masyarakat atau para konsumen. Indonesia sampai sekarang belum memiliki undang-undang tentang Internet, antara lain yang mengatur transaksi-transaksi *e-commerce*.

Dalam prakteknya perdagangan elektronik (*e-commerce*), walaupun kita belum mempunyai undang-undang yang mengatur secara langsung persoalan *e-commerce* ini, tapi kita bisa lihat, ternyata ada beberapa undang-undang yang dapat dikaitkan dengan transaksi jenis ini seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen) yang bisa kita pakai untuk melindungi pihak pembeli (konsumen).²⁸⁴

Namun menurut Edmon Makarim, salah seorang pakar Hukum Telematika, salah satu kelemahan penggunaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk melindungi pihak pembeli (konsumen) dalam transaksi *e-commerce* adalah hanya dapat diberlakukan kepada pelaku usaha yang bergerak di dalam wilayah hukum Republik Indonesia. Jadi walaupun belum menjangkau *e-*

²⁸⁴ Tanya Jawab dalam *Hukum Online*, <http://www.hukumonline.com/klinik/detail/cl5517/e-commerce>, diakses 17 September 2018, Dikutip 24 September 2018, Jam 22.25 WIB

commerce secara keseluruhan tetapi untuk perusahaan yang jelas alamat dan kedudukannya (di Indonesia), bila si pelaku usaha tersebut melakukan wanprestasi maka ia tetap dapat dituntut menurut hukum Indonesia.²⁸⁵

Bila pelaku usahanya berada di luar yuridiksi hukum kita, maka persoalan pilihan hukum ini tergantung dari perjanjian antara pihak penjual dan pembeli (dengan cara menyantulkannya dalam salah satu klausul di perjanjian *e-commerce*).¹⁷⁹

Kesulitan-kesulitan yang timbul apabila terjadi sengketa antara para pihak di dalam transaksi *e-commerce*, bukan saja menyangkut pilihan hukum yang akan diterapkan untuk dijadikan dasar menyelesaikan sengketa yang timbul, tetapi juga mengenai pilihan pengadilan yang akan memeriksa sengketa tersebut. Hal itu dapat dihindari apabila para pihak menentukan di dalam perjanjian di antara mereka pengadilan mana yang mereka pilih untuk menyelesaikan sengketa yang mungkin timbul di kelak kemudian hari berkenaan dengan pelaksanaan dan penafsiran perjanjian di antara mereka.²⁸⁶

Para pihak dapat pula menentukan di dalam perjanjian itu bahwa sengketa yang mungkin timbul di kelak kemudian hari diselesaikan oleh suatu badan arbitrase, baik badan arbitrase institusional maupun badan arbitrase *ad hoc*. Klausul dalam perjanjian yang mengatur mengenai hal ini disebut *arbitration provisions* atau klausul arbitrase.²⁸⁷

Dalam hal tidak dicantulkannya pilihan hukum dalam perjanjian *ecommerce* nya, ada beberapa teori yang berkembang untuk menentukan hukum mana yang digunakan/berlaku, diantaranya:²⁸⁸

²⁸⁵ *Ibid.*

²⁸⁶ *Ibid*

²⁸⁷ *Ibid*

²⁸⁸ *Ibid*

1) *Mail box theory* (Teori Kotak Pos)

Dalam hal transaksi *e-commerce*, maka hukum yang berlaku adalah hukum di mana pembeli mengirimkan pesanan melalui komputernya. Untuk ini diperlukan konfirmasi dari penjual. Jadi perjanjian atau kontrak terjadi pada saat jawaban yang berisikan penerimaan tawaran tersebut dimasukkan ke dalam kotak pos (*mail box*).

2) *Acceptance theory* (Teori Penerimaan)

Hukum yang berlaku adalah hukum di mana pesan dari pihak yang menerima tawaran tersebut disampaikan. Jadi hukumnya si penjual.

3) *Proper Law of Contract*

Hukum yang berlaku adalah hukum yang paling sering dipergunakan pada saat pembuatan perjanjian. Misalnya, bahasa yang dipakai adalah bahasa Indonesia, kemudian mata uang yang dipakai dalam transaksinya Rupiah, dan arbitrase yang dipakai menggunakan BANI, maka yang menjadi pilihan hukumnya adalah hukum Indonesia.

4) *The most characteristic connection*

Hukum yang dipakai adalah hukum pihak yang paling banyak melakukan prestasi. Dalam transaksi *e-commerce*, kepercayaan pelanggan berbelanja *online* bisa mendongkrak penjualan toko *online*. Sebuah studi yang dilakukan oleh Forrester melaporkan bahwa pada saat-saat menjelang liburan, konsumen yang berbelanja secara *online* meningkat. Yang senang bukan cuma situs-situs web jualan, tapi juga para “*garong digital*” Karena semakin banyak transaksi, semakin besar pula kemungkinan mereka mendapat apa yang mereka inginkan.

Konsumen *e-commerce* didasarkan pada perilaku konsumsinya antara lain:²⁸⁹

- a) *Impulsive Buyers*; Konsumen yang ingin cepat-cepat membeli, cenderung gegabah dalam mengkonsumsi produk yang ditawarkan.
- b) *Patient Buyers*. Konsumen yang teliti melakukan komparasi harga dan menganalisa produk yang ditawarkan.
- c) *Window Shoppers*. Konsumen yang sekedar *browsing* atau *surfing* (mejelajah internet) saja.

e. Hukum yang Berlaku dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi *E-commerce*

Di dalam Hukum Perdata Internasional (HPI) dikenal istilah pilihan hukum atau (*choice of law*). Pada dasarnya para pihak bebas untuk menentukan pilihan hukum dengan mengingat beberapa pembatasan:²⁹⁰

- 1) tidak bertentangan dengan kepentingan umum; dan
- 2) pilihan hukum tidak mengenai hukum yang bersifat memaksa.

Ada 4 (empat) macam pilihan hukum yang dikenal dalam Hukum Perdata Internasional (HPI), yaitu:²⁹¹

- 1). Pilihan hukum secara tegas; Didalam klausula kontrak tertentu dapat dilihat adanya pilihan hukum yang ditentukan secara tegas dan jelas oleh para pihak.
- 2). Pilihan hukum secara diam-diam; Para pihak dalam suatu kontrak dapat memilih hukum secara diam-diam. Hal ini dapat disimpulkan dari maksud,

²⁸⁹ <http://www.lkht-fhui.com> Diakses 28 Maret 2007, Dikutip 19 September 2018, Jam 01.00 WIB

²⁹⁰ <http://www.lkht-fhui.com> Diakses 28 Maret 2007, Dikutip 29 September 2018, Jam 01.05 WIB.

²⁹¹ *Ibid.*

ketentuan-ketentuan dan fakta-fakta yang terdapat dalam kontrak tersebut. Misalnya bahasa yang digunakan, mata uang yang digunakan, gaya atau *style* kontrak, pelaksanaan kontrak dan pilihan domisili

- 3). Pilihan hukum yang dianggap; Pilihan hukum secara ini dianggap hanya merupakan *presumption iuris*, atau suatu dugaan hukum. Hakim menerima telah terjadi suatu pilihan hukum berdasar dugaan belaka. Dugaan hakim merupakan pegangan yang dipandang cukup untuk mempertahankan bahwa para pihak benar-benar telah menghendaki berlakunya suatu sistem hukum tertentu.
- 4). Pilihan hukum secara *hypothetisch*; Sebenarnya para pihak tidak menentukan pilihan hukum, namun hakimlah yang memilih. Hakim yang melakukan pilihan hukum. Hakim bekerja dengan fiksi.

Apabila dalam kontrak mengenai transaksi *e-commerce* antar negara, para pihak (penjual dan pembeli) menentukan adanya pilihan hukum baik secara tegas maupun diam-diam, maka hukum perdata Negara yang dipilih tersebut yang diberlakukan dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi. Sebaliknya, apabila dalam kontrak mengenai transaksi *e-commerce*, para pihak tidak menentukan adanya pilihan hukum, maka jelas menimbulkan masalah mengenai hukum perdata Negara mana yang akan diberlakukan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi. Selain itu tidak selamanya kontrak dagang internasional dibuat secara tertulis.

Dalam keadaan demikian tentunya tidak akan ada pula pilihan hukumnya. Berdasarkan hukum mana hakim harus mengadili perkara yang bersangkutan atau hukum mana yang seharusnya berlaku bagi kontrak-kontrak itu, hakim dapat

menggunakan bantuan titik pertalian atau titik-taut sekunder lainnya, yaitu:²⁹²

1). *Lex Loci Contractus*

Ini merupakan teori klasik, hukum yang berlaku bagi suatu kontrak internasional adalah hukum di tempat perjanjian atau kontrak itu dibuat. Namun pada saat sekarang teori ini sukar diterapkan karena orang mengadakan kontrak tanpa kehadiran para pihak pada tempat yang sama, sehingga tidak mudah untuk menentukan hukum mana yang berlaku bagi kontrak tersebut.

2). *Mail Box Theory* dan *Theory of Declaration*

Untuk mengatasi kesulitan pada penerapan teori diatas, maka Negara- Negara *Common Law* memperkenalkan *Mail Box Theory*, yaitu kedua belah pihak dalam suatu kontrak tidak saling bertemu muka, maka yang terpenting adalah salah satu pihak mengirimkan surat yang berisi penerimaan atas tawaran kontrak tersebut.

3). *Lex Loci Solution*

Menurut teori ini hukum yang berlaku bagi suatu kontrak adalah tempat dimana kontrak itu tersebut dilaksanakan. Penerapan teori ini dalam praktek juga sering menimbulkan berbagai permasalahan, karena sekarang orang dapat melaksanakan kontrak di berbagai Negara.

4). *The Proper Law of a Contract*

Jika dalam suatu kontrak telah ditentukan sistem hukum yang dikehendaki oleh para pihak, maka pilihan hukum itulah yang akan diberlakukan bagi penyelesaian sengketa kontrak tersebut. Namun jika kehendak itu tidak dinyatakan secara tegas, atau tidak

²⁹² *Ibid.*

dapat diketahui dari keadaan sekitarnya, maka *proper law* bagi kontrak tersebut adalah sistem hukum yang mempunyai kaitan yang paling erat dan nyata dengan transaksi yang terjadi. Kelemahan teori ini menurut Sudargo Gautama adalah bahwa sebelum suatu perkara yang terjadi diajukan ke pengadilan, sukar sekali menentukan terlebih dahulu hukum mana yang berlaku bagi kontrak tersebut, sebab disini hakim harus menyelidiki dulu dengan seksama semua titik taut yang ada dalam kontrak tersebut.

5). *Teori Most Characteristic Connection*

Untuk menentukan hukum mana yang berlaku bila terjadi suatu sengketa dalam kontrak internasional maka tolak ukurnya adalah prestasi mana yang paling karakteristik yang dilakukan oleh para pihak. Misalnya dalam perjanjian jual beli, disini penjuallah yang dianggap melakukan prestasi yang paling karakteristik.

6). *Lex Mercatoria*

Hukum yang berlaku di dalam suatu kontrak internasional tidak hanya merujuk pada salah satu hukum Negara tertentu, tetapi dapat juga tidak mengacu pada salah satu hukum Negara tertentu. Secara historis *lex mercatoria* ini merupakan hukum kebiasaan diantara para pedagang Eropa, yang kemudian diadministrasi oleh pengadilan pedagang, dimana pedagang itu sendiri yang jadi hakimnya.

Di samping pilihan hukum di atas, dalam Hukum Perdata Internasional (HPI) juga dikenal istilah kualifikasi. Yang dimaksud dengan kualifikasi adalah "melakukan *translation*" atau "penyalinan" dari pada fakta-fakta sehari-hari dalam istilah-istilah hukum". Dalam garis besarnya terdapat 3 (tiga) macam kualifikasi, yaitu: (1) *Lex Fori*;

(2) *Lex Causae*; dan (3) Teori kualifikasi yang dilakukan secara otonom berdasarkan metode perbandingan hukum.²⁹³

Kemudian dalam Hukum Perdata Internasional (HPI) juga dikenal adanya 2 (dua) prinsip, yaitu: (a) Prinsip tempat badan hukum didirikan (*The Place of Incorporation*) yang menyatakan bahwa hukum yang berlaku bagi suatu badan hukum adalah hukum tempat badan hukum itu didirikan; dan (b) Prinsip tempat kedudukan yang efektif (*Siege Reel*) yang menyatakan bahwa hukum yang berlaku bagi status badan hukum adalah hukum tempat badan hukum itu melakukan usahanya.²⁹⁴

Alternatif lainnya adalah bahwa para pelaku bisnis yang akan menggunakan internet dalam melakukan transaksi *e-commerce* antar Negara, baik sesama badan hukum, perseorangan maupun antara badan hukum dengan perseorangan perlu membentuk sebuah forum seperti *General Agreement on Tariffs and Trade (GATT)*. Dalam forum ini perlu disepakati antara lain mengenai hukum yang akan diberlakukan apabila terjadi sengketa transaksi *e-commerce*.²⁹⁵

Ditinjau dari kasus-kasus sengketa kontrak elektronik yang terjadi di Indonesia, keberadaan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ini, bukan menjadi upaya yang ditempuh dalam menyelesaikan sengketa yang ada, dan cara-cara penyelesaian sengketa secara konvensional yang kurang tepat sasaran menjadi pilihan. Cara penyelesaian sengketa konvensional seringkali dihadapkan pada apatisme dan persoalan harga jenis barang yang menjadi objek sengketa dan biaya pengurusan konsultasi hukum dan mekanisme

²⁹³ *Ibid.*

²⁹⁴ *Ibid*

²⁹⁵ *Ibid*

penyelesaian sengketa yang berbanding terbalik, memicu rendahnya minat konsumen upaya perbaikan hukum.²⁹⁶

Cara sebagaimana ditawarkan dalam ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang meliputi pilihan hukum, penggunaan asas-asas hukum perdata internasional dan jalur litigasi dan non litigasi konvensional dianggap tidak menyelesaikan masalah yang ada, mengingat kerumitan yang harus dihadapi dalam penyelesaian sengketa yang ada, sementara di sisi lain, hal kepraktisan dan kenyamanan menjadi salah satu keunggulan yang ditawarkan oleh kontrak elektronik itu sendiri. Oleh karenanya, persoalan pengaturan dan penegakan hukum dari penyelesaian sengketa kontrak elektronik perlu diatur dengan keberadaan institusi penyelesaian sengketa kontrak elektronik dalam bentuk elektronik, yang dapat berjalan seiring dengan sifat dari kontrak elektronik yang praktis dan dinamis, sekaligus mampu menangani persoalan kerumitan penyelesaian sengketa di wilayah kontrak elektronik yang beresiko tinggi (*high-risk*).²⁹⁷

Langkah-langkah yang bisa dilakukan dalam penyelesaian sengketa yang terjadi pada transaksi *e-commerce* sebagaimana dalam ketentuan Pasal 18 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Transaksi Elektronik yaitu melalui opsi pilihan hukum yang dilakukan para pihak, opsi lembaga litigasi maupun non litigasi dan opsi asas-asas dalam hukum perdata internasional. Namun keberadaan Pasal 18 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang memiliki tiga opsi pengaturan, belum mampu mengakomodasikan perlindungan bagi pelaku

²⁹⁶ *Ibid*

²⁹⁷

http://medianotaris.com/alternatif_penyelesaian_sengketa_on_line_berita330.html

Diakses pada tanggal 29 September 2018, Jam 17.23 WIB.

kontrak elektronik, dimana dalam pilihan pertama yaitu (1) Pilihan hukum yang dilakukan para pihak, hal ini menjadi kendala tersendiri mengingat bentuk perjanjian dari transaksi elektronik yang lazim berbentuk kontrak baku/ *standard contract*. Keberadaan kontrak baku dalam pembuatannya diperlukan karena adanya tuntutan penawaran barang dan jasa terhadap konsumen dalam jumlah besar, oleh karenanya efisiensi dan efektivitas dinilai akan tercapai dengan adanya *uniform contract*.²⁹⁸

Berikut penjelasan tentang langkah-langkah penyelesaian sengketa *e-commerce* yaitu:

1) Opsi Pilihan Hukum

Penerapan opsi pilihan hukum para pihak, bentuk alternatif penyelesaian sengketa yang dipilih para pihak (dalam tatanan konvensional) dan penggunaan asas-asas hukum perdata internasional sebagaimana ada dalam pengaturan pasal 18 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang ditujukan dalam penegakan keadilan manakala terjadi sengketa kontrak elektronik dengan membandingkan praktik pelaksanaan sebagaimana terjadi di Indonesia, menunjukkan belum adanya jaminan yang diberikan negara atas perlindungan hukum pelaku kontrak elektronik di Indonesia sekaligus pengaturan hukum yang ada belum dapat menunjang optimalnya penegakan hukum yang membawa kepastian hukum khususnya bagi pihak konsumen pengguna jasa transaksi elektronik. Oleh karenanya perlu dilakukan adanya pembentukan model penyelesaian sengketa kontrak elektronik, dimana dalam hal ini ialah perlunya pengaturan

²⁹⁸ *Ibid*

tentang model penyelesaian sengketa yang dilakukan secara elektronik atau lazim juga disebut sebagai penyelesaian sengketa *online* (*online dispute resolution*) yang bersesuaian dengan sifat dari kontrak elektronik sendiri, dan ditujukan guna mewujudkan kepastian hukum bagi para pihak pelaku kontrak elektronik.²⁹⁹

2) Opsi lembaga litigasi maupun non litigasi

Lembaga tempat penyelesaian sengketa secara litigasi yang dikenal dalam sistem hukum Indonesia adalah pengadilan. Namun cara penyelesaian secara litigasi dianggap tidak profesional untuk menangani sengketa-sengketa bisnis (terutama yang bersifat internasional), tidak independen, bahkan para hakimnya telah kehilangan integritas moral dalam menjalankan profesinya, serta dianggap sebagai tempat menyelesaikan sengketa yang tidak efektif dan efisien. Oleh karenanya, cara penyelesaian sengketa yang dipilih para pihak sudah mulai beralih dari cara penyelesaian sengketa secara litigasi menjadi penyelesaian sengketa dengan cara *non litigasi* yang dikenal dengan penyelesaian sengketa alternatif atau *alternative dispute resolution*, misalnya melalui arbitrase.³⁰⁰

Cara penyelesaian melalui arbitrase merupakan salah satu dari alternatif penyelesaian sengketa yang memberikan banyak keuntungan, seperti: murah dan lebih cepat, dijaga kerahasiaan, putusan yang bersifat *final and binding*. Namun dalam praktek, seringkali penyelesaian sengketa melalui arbitrase memakan waktu yang lama. Dan juga biaya arbitrase tidak

²⁹⁹ Moch. Basarah, *Op cit*, hlm. 89.

³⁰⁰ *Ibid*

semurah seperti dugaan semula, seringkali dalam praktek usaha untuk mengajukan arbitrase kandas, karena biaya-biaya yang harus dikeluarkan banyak sekali.¹⁹⁵

3) Opsi asas-asas dalam hukum perdata internasional

Pasal 18 (1) Transaksi elektronik yang dituangkan dalam Perjanjian elektronik mengikat para pihak; (2) Para pihak memiliki kewenangan untuk memilih hukum yang berlaku bagi transaksi elektronik internasional yang dibuatnya; (3) Apabila para pihak tidak melakukan pilihan hukum dalam transaksi elektronik internasional, hukum yang berlaku didasarkan pada asas-asas Hukum Perdata Internasional; (4) Para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi elektronik; (5) Apabila para pihak tidak melakukan pilihan forum sebagaimana dimaksud dalam ayat (4) tentang penetapan kewenangan pengadilan, arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi tersebut, didasarkan pada asas-asas Hukum Perdata Internasional.³⁰¹

Dalam hal terjadinya sengketa maka Pasal 38 dan 39 Undang-undang Transaksi Elektronik tersebut mengatakan: Pasal 38 (1) Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau

301

http://nuansaonline.net/index.php?option=com_content&task=view&id=362&Itemid=32
diakses pada tanggal 29 September 2018 Jam 23.00 WIB.

menggunakan Teknologi informasi yang menimbulkan kerugian; (2) Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang berakibat merugikan masyarakat, serta Pasal 39 (1) Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; (2) Selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui lembaga penyelesaian sengketa alternatif atau arbitrase sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.³⁰²

Dalam bidang hukum saat ini Indonesia telah memiliki perangkat hukum setelah lama menunggu, DPR-RI akhirnya mengesahkan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU-ITE) pada tanggal 25 Maret 2008, yang di dalamnya antara lain mengatur upaya melindungi masyarakat dari situs-situs a-susila, transaksi elektronik. Dengan demikian seluruh transaksi elektronik di Indonesia telah memiliki dasar hukum yang jelas.

Dengan menggunakan Undang-Undang ITE, aparat hukum dapat menjerat setiap orang, baik WNI maupun WNA, baik yang berada di dalam negeri maupun luar negeri yang melakukan tindak kejahatan karena orientasi penegakan hukum UU-ITE bukan sekedar *Locus delicti* dan *tempus delicti*, akan tetapi lebih berorientasi pada akibat hukum dari perbuatan.

Dengan menganut azas yurisdiksi ekstra teritorial dan mengakui alat bukti elektronik sebagai

³⁰² *Ibid.*

alat bukti sah di pengadilan serta tanda tangan digital mempunyai kekuatan yang sama dengan tanda tangan basah, maka UU-ITE merupakan rezim hukum baru dalam khasanah peraturan perundang-undangan yang dapat menjangkau siapapun, kapanpun dan dimanapun, seiring dengan pengesahan UU-ITE ini, maka masyarakat Indonesia telah menjadi bagian komunitas pergaulan dunia tanpa mengenal adanya batas-batas teritorial Negara.

Di Indonesia, dalam UU ITE disebutkan bahwa transaksi elektronik dapat dituangkan dalam kontrak elektronik. Dalam kontrak elektronik tersebut dapat ditentukan pilihan hukum mana yang digunakan dalam menyelesaikan perselisihan (*dispute*). Jika pilihan hukum tidak dilakukan, maka yang berlaku adalah hukum yang didasarkan pada asas hukum perdata internasional. Begitupun dengan pilihan forum pengadilan mana yang berhak. Para pihak dalam transaksi *e-commerce* dapat menentukan forum pengadilan, *arbitrase*, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya mana yang dipilih dalam *e-contract*. Dan jika tidak dilakukan pemilihan forum, maka penyelesaian sengketa akan kembali pada asas dalam Hukum Perdata Internasional.³⁰³

Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ada karena adanya urgensi pemikiran tentang pentingnya pengaturan praktik kontrak elektronik di Indonesia. Perihal upaya penyelesaian sengketa transaksi elektronik diatur dalam Pasal 18 Undang- Undang Nomor 11 Tahun

³⁰³<http://selviwie.blogspot.com/2013/01/upaya-yang-harus-dilakukan-dalam.html> , diakses pada tanggal 29 September 2018, Jam 01.25 WIB.

2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang menyebutkan:³⁰⁴

- (1) Transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak;
- (2) Para pihak memiliki kewenangan untuk memilih hukum yang berlaku bagi transaksi elektronik internasional yang dibuatnya;
- (3) Jika para pihak tidak melakukan pilihan hukum dalam transaksi elektronik internasional, hukum yang berlaku didasarkan pada asas hukum perdata internasional;
- (4) Para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi elektronik internasional yang dibuatnya;
- (5) Jika para pihak tidak melakukan pilihan forum sebagaimana dimaksud dalam ayat (4), penetapan kewenangan pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi tersebut, didasarkan pada asas hukum perdata internasional”.

Pada kenyataannya, dalam suatu peristiwa hukum termasuk transaksi *e-commerce* tidak terlepas dari kemungkinan timbulnya pelanggaran yang dilakukan oleh salah satu atau kedua pihak, dan pelanggaran hukum tersebut mungkin saja dapat dikategorikan sebagai Perbuatan Melawan Hukum (*Onrechtmatigedaad*) sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1365 KUH Perdata yang menyatakan bahwa:³⁰⁵

³⁰⁴ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

³⁰⁵ *Ibid*

“Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”

Berdasarkan definisi tersebut di atas, suatu perbuatan dapat dianggap perbuatan melawan hukum apabila memenuhi unsur-unsurnya yaitu:³⁰⁶

- 1) ada perbuatan melawan hukumnya
- 2) ada kesalahannya
- 3) ada kerugiannya, dan
- 4) ada hubungan timbal balik antara unsur 1, 2 dan 3.

Suatu perbuatan melawan hukum mungkin dapat terjadi dalam transaksi *e-commerce*, asalkan harus dapat dibuktikan unsur-unsurnya tersebut di atas. Apabila unsur-unsur diatas tidak terpenuhi seluruhnya, maka suatu perbuatan tidak dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum sebagaimana telah diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata.³⁰⁷

³⁰⁶ *Ibid*

³⁰⁷ *Ibid*

BAB III

PENYELESAIAN MASALAH BISNIS DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK (E-COMMERCE)

Hal yang menjadi persoalan dalam transaksi E-commerce adalah cara penyelesaian sengketa yang ada akan tidak sejalan dengan sifat dasar kontrak elektronik yang tidak mengenal batas (*borderless area*), luasnya jangkauan perdagangan kontrak elektronik yang bersifat transnasional, dan ketiadaan tatap muka antar para pihak dalam melakukan kontrak elektronik.

Cara sebagaimana ditawarkan dalam ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang meliputi pilihan hukum, penggunaan asas-asas hukum perdata internasional dan jalur litigasi dan non litigasi konvensional dianggap tidak menyelesaikan masalah yang ada, mengingat kerumitan yang harus dihadapi dalam penyelesaian sengketa yang ada.

Sementara di sisi lain, hal kepraktisan dan kenyamanan menjadi salah satu keunggulan yang ditawarkan oleh kontrak elektronik itu sendiri. Oleh karenanya, persoalan pengaturan dan penegakan hukum dari penyelesaian sengketa kontrak elektronik perlu diatur dengan keberadaan institusi penyelesaian sengketa kontrak elektronik dalam bentuk elektronik, yang dapat berjalan seiring dengan sifat dari kontrak elektronik yang praktis dan dinamis, sekaligus mampu menangani persoalan kerumitan penyelesaian sengketa di wilayah kontrak elektronik yang beresiko tinggi (*high-risk*). Oleh karenanya, hal yang menjadi pemikiran ialah (1) keberadaan pasal 18 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 dalam kaitannya dengan penerapan perlindungan hukum bagi pelaku kontrak elektronik; dan (2) prospek pengaturan alternatif penyelesaian sengketa online kontrak elektronik yang dapat memberikan kepastian hukum bagi para pihak.

Untuk lebih lanjut perlu dibahas satu persatu terkait penyelesaian sengketa di wilayah kontrak elektronik, yaitu sebagai berikut:

1. Analisa perlindungan hukum bagi pelaku kontrak elektronik dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008.

Perkembangan zaman yang pesat turut mempengaruhi perkembangan hukum yang ada, sebagaimana dalam pemahaman hukum progresif oleh Satjipto Rahardjo dengan kalimat, pertama, hukum adalah untuk manusia dan bukan sebaliknya. Hukum tidak ada untuk dirinya melainkan untuk sesuatu yang luas, yaitu untuk harga diri manusia, kebahagiaan, kesejahteraan dan kemuliaan manusia.³⁰⁸ Kedua, hukum bukan merupakan institusi yang mutlak serta final karena hukum selalu berada dalam proses untuk terus menjadi (*law as a process, law in making*).³⁰⁹

Artinya bahwa memahami hukum itu sendiri bukan suatu produk final, namun merupakan hal yang terus menerus harus dibangun dan sebagai suatu proses yang harus dijalankan.³¹⁰ Demikian pula dengan adanya perkembangan kontrak elektronik, yang merubah pola transaksi bisnis yang selama ini ada dari bentuk transaksi bersifat *face to face* menjadi bentuk *faceless trading*.

Adanya pengaturan peraturan hukum yang bersifat stagnan, tanpa diikuti pengaturan hukum yang bersifat dinamis baik dalam tata perilaku kontrak elektronik bahkan model penyelesaian sengketa yang bersifat terbatas, dalam arti tidak bersifat dinamis adalah suatu keniscayaan bagi penegakan hukum dan penerapan perlindungan hukum, yang ditujukan bagi terwujudnya kepastian hukum bagi para pihak.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ada karena adanya urgensi pemikiran tentang

³⁰⁸ Satjipto Rahardjo, *Membedah Hukum Progresif*, Penerbit Buku Kompas, Jakarta, 2006, h. 188.

³⁰⁹ Satjipto Rahardjo, *Indonesia Ingin Penegakan Hukum Progresif*, Kompas 15 Juli 2002

³¹⁰ Satjipto Rahardjo, *Membedah Hukum Progresif, Op. Cit.*, h. 188.

pentingnya pengaturan praktik kontrak elektronik di Indonesia. Perihal upaya penyelesaian sengketa transaksi elektronik diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang menyebutkan:

- (1) Transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak;
- (2) Para pihak memiliki kewenangan untuk memilih hukum yang berlaku bagi transaksi elektronik internasional yang dibuatnya;
- (3) Jika para pihak tidak melakukan pilihan hukum dalam transaksi elektronik internasional, hukum yang berlaku didasarkan pada asas hukum perdata internasional;
- (4) Para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi elektronik internasional yang dibuatnya;
- (5) Jika para pihak tidak melakukan pilihan forum sebagaimana dimaksud dalam ayat (4), penetapan kewenangan pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi tersebut, didasarkan pada asas hukum perdata internasional.

Keberadaan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik di atas, menyebutkan terdapat 3 (tiga) poin model penyelesaian sengketa transaksi elektronik yang dapat digunakan para pihak dalam menyelesaikan sengketa yang ada, yaitu:

- a. opsi pilihan hukum yang dilakukan para pihak,
- b. opsi lembaga litigasi maupun non litigasi dan
- c. opsi asas-asas dalam hukum perdata internasional.

Oleh karenanya, keberadaan undang-undang ini ditujukan untuk menyeimbangkan pemanfaatan teknologi informasi di

Indonesia dengan praktek pengaturan oleh pemerintah, khususnya dalam bidang transaksi elektronik yang ditujukan bagi pemenuhan kepastian hukum bagi para pihak yang terlibat di dalamnya.

Adanya kepastian hukum memiliki keterkaitan dengan perlindungan hukum, sebagaimana perlindungan hukum dimaknai sebagai upaya yang dilakukan hukum dalam menjamin keberadaan hak individu, melalui peran hukum yang bersifat regulatif sekaligus konstruktif. Regulatif dan konstruktif dalam arti, hukum memberikan aturan sekaligus hukum mampu berjalan sejalan dengan perkembangan zaman yang ada, dimana dalam hal ini adalah praktik penyelesaian sengketa kontrak elektronik. Sebagaimana, perlindungan hukum dalam suatu kontrak adalah hal yang mutlak adanya, dan perlindungan yang diberikan ialah ditujukan bagi terpenuhinya hak dan kewajiban masing-masing pihak yaitu pihak pelaku usaha dan konsumen.

Perlindungan hukum yang diakomodir melalui cara penyelesaian sengketa yang memadai, dalam konteks pelaksanaan kontrak elektronik selain ditujukan memberikan hasil yang dapat memenuhi kepuasan para pihak dalam menyelesaikan sengketa, juga ditujukan untuk menjaga tingkat kepercayaan para pihak dalam melakukan praktik kontrak elektronik.

Ironisnya, keberadaan pasal 18 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang memiliki 3 (tiga) opsi pengaturan, belum mampu mengakomodasikan perlindungan bagi pelaku kontrak elektronik, dimana dalam pilihan pertama yaitu (1) Pilihan hukum yang dilakukan para pihak, hal ini menjadi kendala tersendiri mengingat bentuk perjanjian dari transaksi elektronik yang lazim berbentuk kontrak baku/ *standard contract*. Keberadaan kontrak baku dalam pembuatannya diperlukan karena adanya tuntutan penawaran barang dan jasa terhadap konsumen dalam jumlah besar, oleh karenanya efisiensi dan efektivitas dinilai akan tercapai dengan adanya *uniform contract*. Namun di sisi lain konsumen juga memiliki persolan sendiri dimana persoalan itu ialah adanya kekuatan daya tawar yang tidak seimbang, sebab dengan

adanya kontrak baku hanya akan memberikan kewenangan dalam pembuatan syarat dan ketentuan yang tercantum dalam klausula kontrak baku oleh pelaku usaha sendiri.

Dalam keberadaan transaksi elektronik ini sendiri, bentuk perjanjian dapat dibagi menjadi tiga bentuk yaitu *shrink wrap contract*, *click wrap contract* dan *browse wrap contract*. Penggolongan jenis tiga bentuk perjanjian dalam transaksi elektronik ini didasarkan pada pengaturan syarat dan ketentuan dalam produk barang dan jasa yang ditawarkan, sekaligus sebagai pengikat perjanjian antara pihak penjual dan pembeli.

Bentuk *shrink wrap contract* ini, tidak membebankan kewajiban pada pelaku usaha secara penuh sebagai kompensasi pemenuhan hak terhadap konsumen. Keberadaan *shrink wrap contract* menggambarkan adanya perbedaan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen dimana konsumen hanya diberikan pilihan berupa menerima atau menolak pilihan dari adanya *shrink wrap contract* di atas tanpa adanya pemberian informasi yang lengkap dan jelas mengenai ketentuan yang tercantum dalam bentuk perjanjian tersebut.

Bentuk lain dalam perjanjian dalam transaksi elektronik ini ialah *click wrap contract*, yang merupakan jenis perjanjian dengan menekankan pada persetujuan konsumen yang sekaligus berfungsi sebagai *dictate clause*, karena adanya ikatan konsumen terhadap bentuk perjanjian tanpa adanya persetujuan dan mengetahui isi perjanjian. Pengaturan yang berbeda dari *shrink wrap contract* dan *click wrap contract* diberikan dalam *browse wrap contract*, dimana dalam jenis pengaturan ini pengakuan terhadap hak konsumen masih terakomodir walaupun tidak bersifat menyeluruh. Keberadaan *browse wrap contract* mengakomodir kesempatan bagi konsumen untuk mempelajari syarat dan ketentuan sebagaimana ada dalam produk, tanpa memberikan keharusan menyetujui secara langsung syarat dan ketentuan yang ada sebelum benar-benar dilaksanakannya transaksi elektronik oleh pihak konsumen.

Keberadaan *shrink wrap contract*, *click wrap contract* dan *browse wrap contract* menggambarkan adanya jenis perjanjian yang umum ada dalam praktik transaksi elektronik, dimana inti dari perjanjian yang ada bersifat *take or leave the contract*, dengan opsi pelaksanaan yang berbeda satu dengan yang lain. Berdasarkan jenis-jenis perjanjian ini maka penerapan pilihan hukum yang dilakukan para pihak, manakala terjadi sengketa adalah tidak mungkin dilakukan mengingat sifat dasar dari transaksi elektronik yang secara mayoritas menggunakan jenis kontrak baku.

Model lain yang juga diterapkan dalam penyelesaian sengketa kontrak elektronik sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 18 ayat (4) juga mendasarkan pada pilihan yang dapat ditempuh para pihak dalam penyelesaian sengketa melalui lembaga litigasi maupun lembaga non litigasi. Keberadaan lembaga litigasi yang juga disebut *first and the last resort* dalam penyelesaian sengketa, dimana sebagai *first and the last resort* diharapkan keberadaan lembaga litigasi yaitu pengadilan menjadi tujuan utama pencarian keadilan, yang dapat menghasilkan kepastian hukum dalam menyelesaikan sengketa yang ada.

Peran hakim di pengadilan, maupun lembaga yang bergerak di bidang penyelesaian sengketa kontrak elektronik adalah penting sebagaimana dikemukakan oleh Wendell Holmes dalam pandangan Realismenya yaitu *"the prophecies of what the Courts will do in fact and nothing more pretentious are what I mean by law"*.

Keberadaan pedoman putusan hakim ini juga dipandang dapat memberikan pembaruan atas hukum yang ada, termasuk manakala belum ada peraturan hukum yang secara spesifik mengatur tentang hal yang ada. Namun demikian dalam model penyelesaian sengketa jalur litigasi ini belum dapat mengakomodasi efektivitas dan efisiensi dalam proses penyelesaian sengketa, karena lambatnya proses penyelesaian sengketa, biaya yang mahal khususnya dalam sengketa transaksi perdagangan. Namun demikian hukum tetap memiliki kewajiban dalam mengakomodasikan terpenuhinya perlindungan hukum, sebagai bentuk dari tanggung jawab hukum terhadap hak

subjek hukum, dimana dalam hal ini ialah para pelaku kontrak elektronik dalam penyelesaian sengketa kontrak elektronik. Oleh karenanya, karena terdapat keprihatinan atas persoalan yang dihadapi oleh lembaga litigasi, melatar belakangi adanya lembaga non litigasi alternatif penyelesaian sengketa, yang menggunakan mekanisme yang hidup dalam masyarakat dimana bentuk dan macamnya bervariasi baik secara musyawarah, perdamaian, penyelesaian adat dan cara-cara lain yang disesuaikan dengan wilayah masyarakat tersebut berada.

^[9]Adanya model alternatif penyelesaian sengketa melalui lembaga non litigasi, baik melalui cara negosiasi, konsiliasi maupun mediasi dapat digunakan sebagai cara untuk menyelesaikan sengketa, termasuk juga sengketa kontrak bisnis, karena adanya tingkat kemudahan dan kepraktisan yang dapat diberikan bagi para pihak dalam menyelesaikan sengketa yang ada. Namun demikian ketika hal ini dihadapkan pada penyelesaian sengketa kontrak elektronik, keberadaan metode-metode ini tidak cukup untuk mengakomodasikan nilai perlindungan hukum yang ada. Hal ini, disebabkan adanya sifat non tatap muka (*faceless*) dari para pihak, serta sifat perdagangan yang bersifat tanpa batas wilayah negara, dan dalam hal ini posisi subjek hukum yang lebih didominasi oleh pihak penjual, membuat pihak konsumen berada dalam posisi tawar yang lebih rendah, dan hal ini membuat tidak berjalannya tujuan dari perlindungan hukum dalam mewujudkan nilai keadilan yang menjadi salah satu bentuk dari tujuan hukum.

Pasal 18 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 juga memberikan pilihan mengenai penggunaan asas-asas hukum perdata internasional dalam pilihan menyelesaikan sengketa kontrak elektronik. Adanya asas-asas hukum perdata internasional yang didasarkan pada kebebasan berkontrak para pihak (*party autonomy*), menjadi dasar para pihak pelaku kontrak dalam menentukan pilihan hukum (*choice of law*) dan (*choice of forum*), dan ketika pilihan hukum atau pilihan forum tidak digunakan, maka dapat digunakan prinsip hukum yang seharusnya diberlakukan (*the proper law of contract*). Namun keberadaan asas-asas hukum perdata internasional

ini manakala diterapkan dalam penyelesaian sengketa kontrak elektronik akan menimbulkan persolan tersendiri, karena dihadapkan pada sifat sifat non tatap muka (*faceless*) dari para pihak, serta sifat perdagangan yang bersifat tanpa batas wilayah negara, jika tanpa didukung oleh pengembangan dari teori-teori yang dapat mendukung pengaturan kewenangan di internet, sebab keberadaan asas-asas perdata internasional ini tanpa adanya pengaturan tambahan tentang teori yang dapat mendukung pengaturan kewenangan di internet, akan membawa resiko bagi terpenuhinya kepastian hukum yang ditawarkan bagi para pihak pelaku kontrak elektronik, khususnya dalam model penyelesaian sengketa kontrak elektronik.

Penerapan opsi pilihan hukum para pihak, bentuk alternatif penyelesaian sengketa yang dipilih para pihak (dalam tatanan konvensional) dan penggunaan asas-asas hukum perdata internasional sebagaimana ada dalam pengaturan pasal 18 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang ditujukan dalam penegakan keadilan manakala terjadi sengketa kontrak elektronik dengan membandingkan praktik pelaksanaan sebagaimana terjadi di Indonesia, menunjukkan belum adanya jaminan yang diberikan negara atas perlindungan hukum pelaku kontrak elektronik di Indonesia sekaligus pengaturan hukum yang ada belum dapat menunjang optimalnya penegakan hukum yang membawa kepastian hukum khususnya bagi pihak konsumen pengguna jasa transaksi elektronik.

Oleh karenanya perlu dilakukan adanya pembentukan model penyelesaian sengketa kontrak elektronik, dimana dalam hal ini ialah perlunya pengaturan tentang model penyelesaian sengketa yang dilakukan secara elektronik atau lazim juga disebut sebagai penyelesaian sengketa *online (online dispute resolution)* yang bersesuaian dengan sifat dari kontrak elektronik sendiri, dan ditujukan guna mewujudkan kepastian hukum bagi para pihak pelaku kontrak elektronik.

2. Prospek pengaturan alternatif penyelesaian Bisnis online.

Penyelesaian sengketa *online* (*online dispute resolution*) didefinisikan sebagai “*alternative dispute resolution processes connected with the assistance of information technology, particularly the internet*”, sebagaimana didefinisikan merupakan penyelesaian sengketa dengan bantuan teknologi internet, dan sebagaimana dalam keberadaannya jenis penyelesaian sengketa *online* ini dapat dibagi menjadi bentuk negosiasi online, mediasi online dan arbitrase online.

Urgensi adanya pengaturan penyelesaian sengketa *online* (*online dispute resolution*) dalam menyelesaikan sengketa kontrak elektronik, didasarkan pada beberapa prinsip yang menjadi ciri pembeda *online dispute resolution* dari alternatif penyelesaian sengketa konvensional, dalam arti yang dilakukan tanpa bantuan dari media elektronik, yaitu adanya : 1) Transparansi, yang dimaksud dalam hal ini adalah transparansi yang didapat oleh para pihak mengenai tata cara pelaksanaan penyelesaian sengketa dan hasil dari penyelesaian sengketa secara terbuka; 2) Aksesibilitas, yang dimaksud dalam hal ini ialah ketiadaan rintangan biaya, dan dengan pelaksanaan penyelesaian sengketa *online* (*online dispute resolution*) memungkinkan para pihak pelaksana kontrak elektronik mengakses penyelesaian sengketa kontrak elektronik tanpa hambatan ruang dan waktu; 3) Independensi, yang dimaksud dalam hal ini ialah terjaganya independensi para pihak sebagai pengambil keputusan hasil penyelesaian sengketa kontrak elektronik; 4) Kepraktisan, yang dimaksud dalam hal ini ialah kepraktisan penyelesaian online dalam menyelesaikan sengketa dan waktu penyelesaian yang lebih cepat dibandingkan proses pengadilan tradisional.³¹¹

Optimalisasi penerapan penyelesaian sengketa *online* (*online dispute resolution*) akan dapat dilaksanakan dengan baik manakala ada perimbangan aspek-aspek dalam pelaksanaan *online dispute resolution*, yaitu aspek sosial, aspek hukum dan aspek teknologi.

³¹¹ Abdul Halim Barakatullah, 2010, *Sengketa Transaksi E-Commerce Internasional*, Nusa Media, Bandung, hlm. 54.

Aspek sosial dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa *online* (*online dispute resolution*) berkaitan dengan nilai manfaat yang merupakan salah satu tujuan hukum, selain adanya kepastian hukum dan keadilan yang memiliki ikatan satu sama lain. Nilai manfaat dari penyelesaian sengketa *online* (*online dispute resolution*) ini, juga memiliki korelasi dengan sifat dasar dari kontrak elektronik, yang bersifat efisien manakala dielaborasi dengan pemikiran Richard Posner³¹² dengan memaknai peraturan hukum dan dalam hal ini mekanisme penyelesaian sengketa kontrak elektronik ialah penerapan aturan hukum merupakan kontrak yang ditujukan bagi kesejahteraan sosial masyarakat. Kesejahteraan sosial masyarakat ini akan tercipta melalui peran lembaga peradilan, dimana dalam hal ini lembaga penyelesaian sengketa *online* dapat berperan, melalui penafisan perjanjian pihak yang berkepentingan satu sama lain dalam bentuk kontrak elektronik dan peran penyediaan layanan dalam penyelesaian.³¹³

Aspek sosial dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa *online* (*online dispute resolution*) meliputi adanya kewaspadaan, kepercayaan dan nilai transparansi yang bisa didapatkan oleh para pihak. Pemenuhan kepercayaan dalam penggunaan jasa penyelesaian sengketa *online* (*online dispute resolution*), bukan persoalan yang mudah untuk didapatkan, manakala kehadiran para pihak tidak dipersyaratkan dan adanya sifat lintas batas negara masing masing pihak pelaksanaan *online dispute*, oleh karenanya cara meningkatkan kepercayaan penggunaan *online dispute resolution* dapat dilakukan dengan pemaparan proses dari jalannya penyelesaian sengketa, penggunaan *trustmark* sebagai lembaga segel pengaman pelaksanaan

³¹² Richard A. Posner, 1998, *Economics Analysis of Law*, Fifth Edition, Awolters Kluwer Company, Newyork, hlm. 342.

³¹³ *Ibid.*

perjanjian dan adanya mekanisme *feedback* guna mengetahui keberhasilan penyelesaian sengketa.³¹⁴

Aspek hukum dalam pelaksanaan online dispute resolution meliputi adanya kerjasama peran aparat hukum dan pembentukan peraturan hukum yang dapat mengenal dan mengakui keberlakuan penerapan penyelesaian sengketa *online (online dispute resolution)*, sebagai bentuk alternatif penyelesaian sengketa di Indonesia.

Peran aparat penegak hukum diperlukan dalam mengatur dan menyampaikan informasi peraturan hukum yang ada dengan keberlakuan teknologi dalam penerapan penyelesaian sengketa *online (online dispute resolution)*, dalam memberikan pemahaman hukum pada para pihak yang mungkin menjadi kendala bagi pihak ketiga netral dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa *online (online dispute resolution)*.

Adanya peran penegak hukum dan pemerintah tidak akan sempurna tanpa adanya pengaturan peraturan hukum yang memadai, dalam pengenalan penyelesaian sengketa *online (online dispute resolution)* sebagai metode dalam penyelesaian sengketa kontrak elektronik. Prospek penerapan penyelesaian sengketa *online (online dispute resolution)* dalam tatanan hukum Indonesia dimungkinkan, sebab hal ini tidak menciderai penerapan pengaturan tentang perjanjian dan alternatif penyelesaian sengketa. Ketentuan pasal 1320 Kitab Undang Undang Hukum Perdata tentang syarat sahnya perjanjian, tidak membatasi bentuk perjanjian yang dibuat oleh para pihak, oleh karenanya dimungkinkan adanya perjanjian dalam bentuk kontrak elektronik, sepanjang ada kesepakatan yang dibuat para pihak dan tidak melanggar prinsip ketertiban umum.

Berkaitan dengan adanya pengaturan peraturan hukum dalam pelaksanaan *online dispute resolution*, keberadaan mekanisme ganti rugi yang mengikuti pola tanggung jawab atas sengketa yang terjadi,

³¹⁴ A.F.Elly Erawaty, 2003, *Globalisasi Ekonomi dan Perdagangan Bebas: Suatu Pengantar*, Dalam Ida Susanti & Bayu Seto, *Aspek Hukum dari Perdagangan Bebas*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 56.

sebagaimana difasilitasi oleh *online dispute resolution* adalah penting. Adanya pengaturan mekanisme ganti rugi sebagaimana telah diatur dan dapat dijadikan pedoman pelaksanaan oleh Indonesia, telah diatur baik secara regional melalui peran ASEAN dalam pembentukan The ASEAN Coordinating Committee on Consumer Protection (ACCCP), The Southeast Asian Consumer Protection Agencies Network (SEA-CPAN) dan The Southeast Asian Consumer Council (SEA-CC). Ditambah dengan adanya penerapan praktik negara-negara baik negara Uni Eropa maupun praktik pelaksanaan di Singapura dapat menjadi pokok pemikiran dalam metode ganti rugi.

Adanya peran lembaga nasional Indonesia dalam metode penyelesaian sengketa dan pengembangan teknologi *trustmark* dapat melandasi terpenuhinya perlindungan hukum bagi para pihak. Peran ini dapat didukung melalui adanya penerapan lembaga *Case Trust* yang berwenang menerbitkan logo kepercayaan (*trust mark*), guna memberikan perlindungan hukum pada konsumen yang berbelanja online sekaligus sebagai mediator jika konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha yang terdaftar sebagai anggota *Case Trust*. Pelaksanaan sertifikasi CaseTrust dalam pemenuhan Internet Code of Practice digunakan sebagai pertimbangan pokok yang mendasari pemberian sertifikasi pada pelaku usaha, dengan imbal balik kepercayaan yang tinggi dari konsumen.³¹⁵

Aspek teknologi dalam keberlakuan online dispute resolution juga memegang peran penting, dimana teknologi berkaitan dengan peran keamanan dalam pelaksanaan online dispute resolution. Adanya peran dari penggunaan metode keamanan *Hyper Text Transfer Protocol* (http) ditambah *Secure Socket Layer* (SSL) yang mengindikasikan adanya *website* yang terproteksi dengan logo kunci di bagian layar pengguna, dan hal ini dapat dikombinasikan dengan penggunaan sistem enkripsi tanda tangan elektronik melalui penggunaan *public key* yang dipegang oleh klien dan *server*, serta

³¹⁵ A.F.Elly Erawaty, 2003, *Globalisasi Ekonomi dan Perdagangan Bebas: Suatu Pengantar*, dalam Ida Susanti & Bayu Seto, *Aspek Hukum dari Perdagangan Bebas*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 98.

penggunaan *private key* yang dipegang secara eksklusif oleh klien menunjukkan adanya metode keamanan yang dapat digunakan dalam *online dispute resolution*.³¹⁶

Prospek pengembangan penyelesaian sengketa *online* (*online dispute resolution*) di Indonesia, dengan memperhatikan perbandingan praktik negara-negara yang ada meliputi Amerika Serikat, Uni Eropa dan Singapura serta dengan mempertimbangkan adanya pendekatan sosial, pendekatan teknologi serta pendekatan hukum, dapat menggunakan model penggabungan dari *Electronic Consumer Dispute Resolution* dan *TrustSG CaseTrust*, dengan penggambaran bagan model sebagai berikut:³¹⁷

FAKTOR	INDONESIA
NAMA PRODUK	IndoComTrust
CARA KERJA	Dapat menempuh cara negosiasi online dan mediasi online
DASAR HUKUM	Undang Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang Undang nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
METODE	Menggunakan teknologi pengamanan dengan secure socket layer dan kombinasi digital certificate
MEKANISME GANTI RUGI	Melalui sistem <i>small claims procedure</i> dan <i>general court</i>

Sumber: Abdul Halim Barakatullah, 2010.³¹⁸

Keberadaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik merupakan jembatan pengatur pelaksanaan kontrak elektronik di Indonesia, sebagaimana hal ini

³¹⁶ Abdul Halim Barakatullah, 2010, *Sengketa Transaksi E-Commerce Internasional*, Nusa Media, Bandung, hlm. 36.

³¹⁷ *Ibid.*

³¹⁸ *Ibid.*

dilengkapi melalui adanya model pengaturan tambahan model penyelesaian sengketa dalam bentuk penyelesaian sengketa *online* (*online dispute resolution*), serta kombinasi pengaturan di dengan negara perbandingan Eropa dan Singapura, sebagaimana model kerangka digambarkan diatas, yang ditujukan bagi pembentukan mekanisme penyelesaian sengketa kontrak elektronik yang berkeadilan, dan dapat mewujudkan kepastian hukum bagi para pihak pelaku kontrak elektronik.

3. Penyelesaian Sengketa Di Beberapa Toko *Online* di Indonesia Saat Ini

Jenis toko *online* OLX sesungguhnya jual-beli tidak terjadi dalam ruang atau dunia maya (*virtual world*), sehingga bukan perdagangan secara elektronik yang sepenuhnya. Dunia maya hanya tempat mengiklankan atau menawarkan produk. Meskipun demikian, praktik iklan itu dapat menimbulkan tindakan-tindakan hukum yang dapat dinilai sebagai perbuatan “kejahatan dunia maya yang berhubungan dengan jual beli” barang atau jasa.

Komputer atau internet hanya sarana promosi, bukan ruang jual-beli dan sama sekali penjual dan pembeli tidak melibatkan toko *online* dalam pembentukan kesepakatan jual-beli. Bagaimanapun juga kondisi ini tetap relevan untuk dianalisis karena iklan di dunia maya (*virtual world*) berkaitan secara langsung dengan jual beli yang berlangsung di dunia nyata (*real world*).

Jenis toko *online* Bukalapak dan Tokopedia, fasilitasi lain yang dimaksud di samping fasilitasi iklan di antaranya pengiriman maupun pembayaran, seperti dilakukan *AliExpress* toko *online* yang masuk dalam *Alibaba Group* yang didirikan di Cina oleh Jack Ma. Toko online tersebut, seperti model “mall” di dunia riil (*real world*), yang memberi tempat pada para penjual untuk menjajakan barang-barang dagangannya kepada (calon) pembeli.

Toko *online* jenis ini di samping menghubungkan pembeli dan penjual, juga mengambil bagian penting dalam hubungan itu sampai terjadi transaksi jual-beli, bahkan fasilitasi komplain apabila ada

ketidakpuasan pembeli atas barang yang diterimanya. Jenis toko *online* ketiga, seperti Amazon.com ataupun Zalora, menggambarkan pengelolaan sendiri transaksi jual-beli *online*. Artinya, barang-barang yang ditawarkan di toko *online* menjadi tanggung jawab penuh toko *online*.

Selanjutnya akan Penulis kemukakan beberapa toko *online* sebagaimana telah dibahas dalam Bab ini sebelumnya dengan penyelesaian bila terjadi di sengketa dalam transaksi online di toko online tersebut, yaitu sebagai berikut:

a. Penyelesaian sengketa OLX Indonesia

OLX.co.id. sebagaimana telah diulas dalam pembahasan sebelumnya adalah toko *online* yang hanya fasilitasi iklan dari penjual kepada calon pembeli. Toko online ini memang berperan hanya fasilitasi iklan, dan antara penjual dan pembeli berhubungan di luar toko online itu, seperti toko online OLX, meskipun toko online tersebut telah mengingatkan pembeli untuk mengambil langkah-langkah jual-beli dengan aman.

Pengguna setuju untuk melepaskan, membela dan membebaskan OLX Indonesia, perusahaan terafiliasinya dan para direktornya, komisarisnya, pejabatnya, karyawannya dan agennya dari dan terhadap suatu dan semua tuntutan, kewajiban, kerugian dan biaya (termasuk biaya hukum, penggantian kerusakan dan jumlah penyelesaian yang wajar) yang timbul dari atau berkaitan dengan atau yang mungkin timbul dari penggunaan dan/atau pengaksesan Layanan; pelanggaran atas suatu syarat dalam Syarat & Ketentuan Umum ini, **Kebijakan Privasi** dan **Larangan Iklan** oleh pengguna; pelanggaran terhadap suatu hak pihak ketiga manapun, termasuk namun tidak terbatas pada hak atas kekayaan intelektual, aset baik yang berupa harta bergerak ataupun harta tidak bergerak, hak privasi; dan/atau tuntutan apapun sehubungan dengan Materi pengguna yang menyebabkan kerugian terhadap pihak ketiga. Dalam hal

ini OLX Indonesia juga dapat turut serta dalam suatu pembelaan bersama dengan penasihat hukum pilihannya.

Meskipun demikian, masih banyak sekali modus yang digunakan oleh pelaku kejahatan melalui OLX. Penipuan dapat terjadi kapan pun dan di mana pun. Oleh sebab itu, sangat penting untuk terus waspada ketika Anda melakukan transaksi dengan calon penjual atau calon pembeli.

OLX selalu berusaha agar para pengguna kami waspada dengan modus-modus penipuan yang terjadi. Akhir-akhir ini, sering menemukan adanya penipuan dengan modus *e-cash*. Kali ini, yang harus waspada adalah para penjual. Pelaku biasanya bertindak sebagai calon pembeli yang hendak membeli barang yang diiklankan di OLX. Selanjutnya pelaku akan menawarkan pembayaran melalui e-cash salah satu bank.

Awalnya, calon pembeli tersebut akan mengatakan kepada penjual bahwa mereka telah menransfer uang. Kemudian, dia akan meminta penjual mengikuti langkah-langkah menarik uang pembayaran/ transfer lewat ATM penerbit *e-cash* tersebut. Bila itu itu yang terjadi, Penjual patut waspada.

Berikut ciri-ciri dan modus yang sering dilakukan penipu melalui media layanan e-cash, yaitu sebagai berikut:

1). Melakukan Pembayaran Melalui E-Cash

Setelah menanyakan barang yang dijual layaknya calon pembeli lain, pelaku cenderung menolak melakukan pembayaran melalui bank lain di luar bank penerbit e-cash tersebut. Pelaku akan bersikeras dan mengeluarkan beragam alasan untuk menggunakan e-cash untuk membayar biaya barang yang dijual oleh korban.

Jika calon pembeli bersikeras melakukan pembayaran dengan e-cash, sebaiknya Anda segera tolak dan tutup pembicaraan untuk menghindari terjadinya penipuan.

2). Mengirimkan Step Penarikan Dana

Ketika melakukan pembayaran secara transfer, pastinya Anda akan mengirimkan nomor rekening bank Anda serta nama lengkap kepada calon pembeli. Dalam kasus penipuan melalui e-cash, nomor rekening dan nama lengkap Anda akan digunakan untuk membuat bukti transfer fiktif. Contohnya seperti di bawah ini.



Sumber: website olx.co.id³¹⁹

Pelaku selanjutnya mengirimkan langkah-langkah yang menurutnya bertujuan untuk menarik dana yang telah ditransfer. Bahkan pelaku juga menawarkan bantuan untuk membimbing korban mencairkan dana pembayaran. Bagi korban yang tidak familiar dengan fasilitas *e-cash*,

³¹⁹ Website olx.co.id, Pusat Bantuan, Tips Jual Beli, **Waspada Penipuan dengan modus E-cash**, diakses dari <https://help.olx.co.id/hc/id/articles/215760083-Waspada-Penipuan-dengan-Modus-E-Cash->, diunduh pada tanggal 21 September 2018 Jam 21.30 WIB.

bimbingan dari pelaku terasa membantu. Padahal, korban sedang digiring untuk mengisi *e-cash* si pelaku dengan nominal yang tertera pada kode OTP palsu. Kode OTP yang tercantum pada bukti transfer fiktif ini, adalah besaran nilai atau saldo yang dikirimkan oleh korban ke akun *e-cash* pelaku.



Sumber: website olx.co.id³²⁰

Pelaku juga akan mencoba meyakinkan korbannya dengan mengirimkan gambar seperti di atas seolah-olah metode tersebut adalah resmi dari OLX.

3). Uang Anda Ditarik Oleh Pelaku

Sesudah mengikuti langkah-langkah di atas, saldo dari ATM Anda secara otomatis akan berkurang. Pelaku akan memutuskan komunikasi dan tidak dapat dihubungi.

³²⁰ *Ibid.*

Bank praktis sulit untuk melakukan pelacakan karena untuk mendaftar e-cash, tidak butuh rekening bank bersangkutan. Proses registrasi di aplikasi e-cash pun tidak membutuhkan verifikasi dan data yang diisikan bisa dipalsukan.

Karena hal tersebut, OLX sangat menyarankan Pengguna aplikasi OLX untuk melakukan transaksi dengan calon penjual atau calon pembeli secara COD atau bertemu langsung. Karena hal ini bisa mengurangi penipuan dan kecurangan yang dilakukan oleh calon penjual atau calon pembeli.

OLX memiliki artikel tentang “Tips Jual dan Beli Aman di OLX”, yaitu untuk “Tips Berbelanja Aman” :

- 1). Usahakan membeli produk dengan menggunakan metode Ada Barang Ada Uang/Ketemuan/Cash On Delivery (COD), cara lain (seperti transfer, DP, dll) tidak disarankan;
- 2). Pastikan untuk mengecek barang terlebih dahulu. Jika penjual atau produk berada di luar kota, mintalah bantuan kepada keluarga atau teman yang tinggal di kota tersebut untuk mengecek produk yang akan dibeli;
- 3). Bertransaksilah di lokasi yang aman;
- 4). Hati-hati jangan mudah terpancing. Jika penjual memberikan informasi atau janji-janji yang berlebihan (misal: harga terlalu rendah, alasan banyak orang lain yang berminat dan anda diminta harus segera transfer DP, dll)

Di samping itu, ada “Tips Berjualan Aman”, antara lain :

- 1). Berikan informasi yang detail pada iklan anda, agar calon pembeli memiliki persepsi yang sama terhadap produksi yang anda tawarkan;
- 2). Usahakan untuk bertransaksi dengan metode Ada Barang Ada Uang/Ketemuan/Cash On Delivery (COD), dan pastikan pembeli telah memeriksa kondisi barang tersebut agar tidak terjadi komplain setelahnya.

- 3). Jika anda memberikan garansi, pastikan bahwa pembeli telah mengerti syarat-syaratnya dan ruang lingkup garansi tersebut agar tidak terjadi salah pengertian;
- 4). Untuk pembayaran tidak tunai/transfer, pastikan uang pembayaran dari pembeli sudah masuk ke rekening Anda, sebelum Anda memberikan/mengirimkan barang kepada pembeli. Jika pembeli meminta dokumen Anda sebagai bukti sebelum transfer berikan fotocopy identitas anda (KTP/SIM);
- 5). Bertransaksilah di lokasi yang aman;
- 6). Pengiriman barang perlu diperhatikan. Pastikan bahwa barang yang Anda kirimkan berstatus aman, agar terhindar dari risiko barang rusak dan membuat pembeli kecewa.

Tentu saja Tips tersebut dapat di-*skip* oleh calon pembeli atau penjual waktu mendaftar di toko *online* OLX, sehingga sering pembeli dan penjual bersepakat dalam kondisi yang berisiko. Artinya, praktik perdagangan secara elektronik yang tidak aman ditempuh oleh para pihak, khususnya konsumen dalam perdagangan B2C. Hal tersebut tentu berdasarkan pertimbangan tertentu dengan mengabaikan pertimbangan lain yang lebih aman, disebabkan pengabaian itu menurut konsumen belum tentu menimbulkan kerugian baginya, setidaknya-tidaknya sampai perjanjian itu ditutup.

Berdasarkan hal tersebut, informasi syarat dan ketentuan kontrak merupakan hal penting, bahkan esensial. Secara umum, fungsi “syarat dan ketentuan” (*terms and contions*) di samping menjadi pedoman bertransaksi, juga dapat membantu penyelesaian permasalahan yang muncul dalam perdagangan secara elektronik. Informasi syarat kontrak merupakan informasi atas “syarat dan ketentuan” yang membatasi hak-hak dan tanggung jawab para pihak dalam kontrak, sehingga kedua belah pihak yang bertransaksi mengetahui hal-hal harus dilakukan dalam untuk tercapainya kesepakatan di antara mereka.

Ketidakterpenuhan hak salah satu atau kedua pihak merupakan bentuk wanprestasi (ingkar janji). Kandungan substansi dari syarat dan ketentuan yang diinformasikan kepada konsumen maupun penjual di luar toko *online* lazimnya secara umum meliputi :

- 1). Batasan tanggung jawab toko *online* (*limitation of liability*);
- 2). Hak kekayaan intelektual (*intellectual property*);
- 3). Informasi yang jelas mengenai produk, jaminan yang diberikan, dan syarat mengenai pembayaran, serta ketentuan dan batas waktu pengiriman barang (*clear information about the products, any warranties, ayment terms, and conditions and timelines for delivery of goods*).³²¹

b. Penyelesaian Sengketa Bukalapak

Bukalapak merupakan salah satu *online marketplace* terkemuka di Indonesia yang menyediakan sarana jual-beli dari konsumen ke konsumen. Semua orang dapat membuka toko online di Bukalapak dan melayani pembeli dari seluruh Indonesia untuk transaksi satuan maupun banyak.

Apabila terjadi perselisihan, sebelum beralih ke alternatif lain, Pengguna wajib terlebih dahulu menghubungi Bukalapak secara langsung agar dapat melakukan perundingan atau musyawarah untuk mencapai resolusi bagi kedua belah pihak.

Apabila dalam waktu 1 (satu) bulan setelah dimulainya perundingan atau musyawarah tidak mencapai resolusi, maka PARA PIHAK akan menyelesaikan perselisihan tersebut melalui Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.

³²¹

<http://termsfeed.com/blog/terms-conditions-ecommerce-stores/>,

diunduh pada tanggal 9 September 2018, Jam 23.52 WIB.

Berikut adalah contoh penyelesaian sengketa transaksi online di Bukalapak, yang mana Pembeli telah menulis keluhannya di Surat Pembaca Detiknews dan pada akhirnya pihak Bukalapak merespon dengan memberikan jawaban secara tertulis di Surat Pembaca Detiknews.

Pada tanggal 10 Agustus 2018, saya melakukan pembelian barang di Bukalapak dengan nomor transaksi BL1811G5MVQIINV. Keesokan harinya penjual input resi yang seolah-olah pesanan telah terkirim. Tanggal 12 Agustus 2018, kurir Ninja Express mengirimkan barang dengan nomor resi yang sama, namun isi paket berbeda dari yang saya beli dan saya tidak memesan apapun pada tanggal tersebut.³²²

Saya sudah mengajukan komplain ke Bukalapak, bahwa telah terjadi indikasi tindakan penipuan. Tetapi tidak ada tindak lanjut dari Bukalapak, padahal bukti sudah dilampirkan pada halaman komplain.³²³

Menindaklanjuti keluhan dari Bapak Eko melalui Surat Pembaca di Detiknews, akhirnya pihak Bukalapak melalui *Public Relations Manager* Bukalapak memberikan jawaban secara tertulis juga di Surat Pembaca Detiknews tersebut. Tanggapan Bukalapak adalah sebagai berikut:

Sehubungan dengan dimuatnya Surat Pembaca di Detik.com tertanggal 30 Agustus 2018 yang ditulis oleh Bapak Eko perihal transaksi di Bukalapak dengan artikel yang berjudul "Komplain Indikasi Penipuan Pelapak di Bukalapak", izinkanlah kami untuk membantu memberikan penjelasan.³²⁴

³²² Eko, Pembeli di Toko Online Bukalapak, Komplain terkait indikasi penipuan oleh Pelapak dalam transaksi di Toko online Bukalapak dalam Surat Pembaca di Detiknews, <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4187701/komplain-indikasi-penipuan-pelapak-di-bukalapak> , diakses pada tanggal 4 Nopember 2018, Jam 20.30 WIB.

³²³ *Ibid.*

³²⁴ Evi Andarini, *Public Relations Manager* Bukalapak, merespon komplain Pembeli di Toko Online Bukalapak, Komplain terkait indikasi penipuan oleh Pelapak dalam transaksi di Toko online Bukalapak dalam Surat Pembaca di Detiknews,

Menindaklanjuti keluhan yang dialami oleh Bapak Eko, setelah dilakukan pengecekan lebih lanjut perihal transaksi BL1811G5MVQIINV, pelapak melakukan input resi tidak valid sehingga barang yang diterima oleh Bapak Eko tidak sesuai dengan yang dipesan di Bukalapak. Kami sudah melakukan konfirmasi secara langsung kepada Bapak Eko dan saat ini transaksi sudah kami bantu refund ke Bukadompet Bapak Eko. Kami sampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan ini.³²⁵

Bukalapak akan selalu berkerja sama dengan para Pelapak dan Pembeli kami, demi kenyamanan mereka selama bertransaksi berjualan dan juga berbelanja. Kami percaya bahwa transparansi penting untuk memastikan kepercayaan konsumen kami di Bukalapak.³²⁶

c. **Penyelesaian sengketa Tokopedia**

Tokopedia adalah sebuah situs e-commerce yang mengusung konsep marketplace. Dengan tingkat kepercayaan konsumen yang tinggi membuatnya menjadi salah satu *e-commerce* terbesar di Indonesia.

Situs ini menawarkan penjual untuk membuka toko online, menggunakan pembayaran online lewat bank dan pengiriman barang yang cepat. Fitur chat antara penjual dan pembeli disediakan di situs ini. Sejauh ini situs toko online ini masih gratis.

Pusat Resolusi adalah fitur yang disediakan oleh Tokopedia untuk memfasilitasi penyelesaian masalah transaksi antara Pembeli dan Penjual. Tokopedia berwenang untuk melakukan mediasi dan/atau mengambil keputusan untuk penyelesaian masalah didalam diskusi Pusat Resolusi, meskipun

<https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4187701/komplain-indikasi-penipuan-pelapak-di-bukalapak>, diakses pada tanggal 4 Nopember 2018, Jam 20.30 WIB.

³²⁵ *Ibid.*

³²⁶ *Ibid.*

salah satu pihak (penjual atau pembeli) belum menekan tombol bantuan, dalam hal: (i) Adanya informasi dari pihak ketiga yang berkaitan dalam jalannya transaksi,

Berikut adalah contoh sengketa transaksi online di Tokopedeia, yang mana Pembeli telah melayangkan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Tangerang Selatan.

Ghulam Faathir Rahman menggugat online shop Tokopedia pada tanggal 20 Januari 2017. Gugatan tersebut dilayangkan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Tangerang Selatan. Gugatannya terkait pembelian iPhone 5s 64GB seharga Rp 1,8 juta pada 18 November 2016 dengan nomor voice pemesanan 2016118/XVI/ XI/58295117 dibatalkan Tokopedia. Namun uangnya tidak dikembalikan ke nomor invoice dirinya melainkan ke orang lain.

Sebelumnya, Ghulam sudah melakukan tahapan konfirmasi langsung melalui customer care hingga datang langsung ke kantor tokopedia di Wisma 77, Jakarta Barat. Ia mempertanyakan pengembalian uang yang belum diterimanya, namun, pihak tokopedia mengaku sudah mengembalikan uang Ghulam.

"Saya beli Iphone, tapi barang yang saya pesan tidak datang, lalu saya telepon nomor yang ada. Penjualnya ngaku belum menerima transferan dari tokopedia. Sehingga penjual tersebut meminta bukti transfer dan fotokopi KTP, lalu saya kirim ke penjual tersebut. Namun saya curiga, kok mau kirim barang saja harus melengkapi fotokopi KTP, saya menghubungi call center.³²⁷

³²⁷ Ghulam Faathir Rahman, konsumen Tokopedia, warga Jalan Meditran X Blok M 30, Pondok Ranji, Ciputat Timur, Tangerang Selatan menggugat online shop Tokopedia pada tanggal 20 Januari 2017, <http://wartakota.tribunnews.com/2017/01/20/wow-warga-tangerang-selatan-gugat-tokopedia>, diakses pada tanggal 5 Nopember 2018, Jam 21.00 WIB.

Ia menambahkan saat dirinya menghubungi call center melalui pesan email chat, pihak tokopedia meminta bukti transfer. Kemudian dirinya melampirkan bukti transfer ke tokopedia dengan pembayaran melalui bank cimb niaga tokopedia.

Menurut Ghulam, Tokopedia berjanji menyampaikan bahwa pihaknya akan memproses pengembalian. Namun ternyata sehari setelah itu pihak tokopedia merubah status pembelian barang menjadi pembatalan pembelian.³²⁸

Saya kaget, kok dibatalkan, lalu saya meminta uang yang sudah saya transfer. Namun jawaban dari tokopedia melalui email, invoice saya sudah dibayarkan ke payment orang lain. Merasakan ketidakberesan, lalu Ghulam melaporkan ke kepolisian. Tapi jajaran kepolisian menyarankan Ghulam untuk melaporkan ke BPSK.³²⁹

"Kata Tokopedia pembayaran dilakukan by system sehingga tidak bisa menjelaskan ke siapa untuk pengembalian barang, kecuali saya melaporkan ke pihak kepolisian, dan tokopedia akan mengeluarkan bukti pembayaran yang sudah ditransfer pihak mereka," kata Ghulam.

Dalam laporannya, Ghulam merasa dirugikan karena barang yang dia pesan tidak ada. Ia juga mengungkapkan uang pun tidak dikembalikan ke dirinya melainkan ke orang lain.

Ketua Sidang BPSK Kota Tangerang Selatan, Cahyana menuturkan pihaknya sudah memberikan surat ke tokopedia terkait laporan pelapor. Namun pihak tokopedia tidak datang, dan untuk itu BPSK akan melanjutkan sidang.

Selain Kasus tersebut di atas, ada juga kasus lain terkait sengketa pembeli dengan pihak Tokopedia, yaitu kasus yang menimpa Pelapak, Penjual toko online di Tokopedia bernama Ibu Lanita Setiyani. Pada hari Sabtu tanggal 22 Juli tahun 2017

³²⁸ *Ibid.*

³²⁹ *Ibid.*

Ibu Lanita melakukan transaksi di Tokopedia senilai Rp15.670.000 berupa sebuah barang elektronik yang garansinya sudah berjalan sejak nota tercetak. Ibu Lanita mendapat *customer* bernama Bapak Fauzi bertempat tinggal di Kelurahan Mugassari Semarang. Akan tetapi dalam hal ini pembeli melakukan transaksi dengan menggunakan kartu kredit. Dan pada akhirnya karena kesepakatan antara Ibu Lanita dan pembeli barang dikirim hari itu juga pada tanggal 22 Juli 2017 dengan alasan kecepatan proses transaksi menggunakan Gojek.

Sekitar 4 hari setelah itu Ibu Lanita mendapat informasi bahwa dana akan di- *refund* kepada pembeli dengan alasan transaksi telah melanggar syarat dan ketentuan dari penggunaan kartu kredit. Berikut adalah screenshot *chatting* Ibu Lanita dengan *customer* bernama Bapak Fauzi terkait transaksi yang dilakukan di Tokopedia yang masih belum ada kejelasan terkait dana yang masuk ke Tokopedia:



Sumber: *Screenshot chatting* Lanita Setyani, Semarang, Jawa Tengah³³⁰

Dan berikut komentar Ibu Lanita yang masih menunggu jawaban dari Tokopedia terkait dengan:³³¹

- 1). Apa syarat dan ketentuan Tokopedia yang saya langgar? Apakah saya terindikasi transaksi gesek tunai? Jika memang demikian mengapa proses begitu lama? Dan mengapa tidak dikonfirmasi dengan pembeli mengenai status barang yang saya jual. Untuk barang yang saya sudah jual saya juga memberikan *screen shoot* nya.
- 2). Dengan jujur saya mengatakan bahwa saya tidak mengetahui bahwa *customer* saya pada akhirnya akan membayar dengan kartu kredit yang *limit*-nya menurut saya cukup besar. Jika memang saat ini saya juga sudah mendapat *screen shot* pemotongan KK *limit* dari pihak *customer* yang jauh lebih kooperatif dari Tokopedia.
- 3). Melalui *chatting* dengan *customer* saya mengetahui bahwa dia membeli Macbook tersebut untuk anaknya dan saya juga sudah memberikan saran kepada *customer* untuk membayar secara cash. Tapi hal itu sulit dilakukan oleh *customer* mengingat banyaknya kebutuhan lain di luar Macbook ini. Dan sebagai orang yang awam seharusnya Tokopedia bisa menjembatani kebutuhan tersebut. Tapi malah menjadi penghalang. Tolong dipertimbangkan kembali. Mengingat saya memang melakukan pengiriman

³³⁰ Lanita Setyani, *Tokopedia Mengembalikan Dana ke Pembeli Setelah Pembeli Menerima Barang*, Media konsumen 23 Juli 2017, <https://mediakonsumen.com/2017/07/29/surat-pembaca/tokopedia-mengembalikan-dana-pembeli-pembeli-menerima-barang>, diakses pada tanggal 23 September 2018 Jam 21.30 WIB.

³³¹ *Ibid.*, Komentar Ibu Lanita Setyani, Sonokeling, Semarang, Jawa Tengah, Pelapak di Tokopedia, yang telah kecewa dengan tidak ada Penyelesaian sengketa transaksi di Tokopedia yang telah dilakukan oleh Customer bernama Bapak Fauzi di Lapaknya, sebelum melaporkan ke komisi penyelesaian sengketa konsumen dalam masalah tersebut.

barang dan saya juga sudah melampirkan bukti-bukti yang ada untuk diproses oleh pihak Tokopedia.

- 4). Saya juga sudah menghubungi pihak Gojek dan menanyakan apakah sudah ada konfirmasi dari Tokopedia sejauh ini dan ternyata jawabannya belum ada. Sungguh melelahkan. Apakah saya harus memasukkan di surat pembaca dan meminta tolong ke komisi penyelesaian sengketa konsumen dalam masalah ini?
- 5). Jika memang dana di-*refund* ke pembeli mohon Tokopedia juga memberikan *cc* ke e-mail saya terkait dengan pengembalian *limit*. Sehingga memudahkan saya untuk melakukan penagihan ulang kepada pembeli jika memang diperlukan. Karena saat ini dari pengakuan pembeli belum ada pemberitahuan terkait dengan pengembalian dana ke pembeli.
- 6). Ke depannya jika ada pembeli lagi yang mau membeli maka bagaimanakah saya memastikan bahwa pembeli melakukan pembayaran menggunakan KK atau *cash*? Karena saya sama sekali tidak mengetahui bahwa pembeli membayar dengan KK. Dan apakah setiap pembeli yang membayar dengan menggunakan KK akan dikenakan *review* selalu?

Mengingat barang yang dibeli bukanlah barang yang harganya murah, kami harap Tokopedia bisa memberikan jawaban yang kooperatif dan terperinci dan bukan jawaban dengan mesin penjawab. Saya tunggu jawaban balasan dari Tokopedia.³³²

d. Penyelesaian Sengketa Zalora

Jual beli di internet (*online shop*) yang dilakukan antara Zalora selaku yang menjual produk pakaian dengan konsumen yang tertarik membeli melalui website www.zalora.co.id.

³³² *Ibid.*

Perjanjian jual beli lewat online shop terjadi ketika konsumen memilih pakaian yang dijual lewat internet dan sudah membayar sejumlah uang. Namun pelaku usaha tidak dapat memenuhi isi perjanjian dengan terdapatnya keterlambatan dan ketidaksesuaian dengan objek yang dipesan. Hal ini menimbulkan kerugian bagi konsumen yang membeli melalui online shop.

Penulis menjelaskan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui online shop Zalora dan penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli melalui Zalora. Penulis mendapat kesimpulan dari permasalahan tersebut yaitu perlindungan hukum terhadap Ibu X dengan Zalora diperlukan karena mendapat kerugian. Penyelesaian sengketa berkenaan dengan kerugian tersebut dapat dilakukan dengan dengan cara penggantian ganti rugi atau pengembalian uang (*refund*).

4. Implementasi Pasal 38 dan Pasal 39 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) Dalam Penyelesaian Bisnis Online

Dari beberapa kasus di atas, masalah tidak terselesaikan secara damai sehingga yang dirugikan adalah pihak konsumen. Kasus di atas membuktikan bahwa konsumen telah hilang haknya untuk mendapatkan barang sesuai dengan keinginannya, tidak mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha dan haknya untuk menyampaikan keluhannya kepada pihak *marketplace* tidak ditanggapi sebagaimana mestinya.

Bahkan yang lebih fatal lagi, dari pihak marketplace terkesan malah menjadi penghalang dalam penyelesaian sengketa tersebut. Seharusnya marketplace bisa menjembatani kebutuhan tersebut, tapi malah menjadi penghalang dalam penyelesaian sengketa transaksi antara Penjual dan Pembeli.

Pembeli dapat saja menggugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke peradilan di tempat

kedudukan konsumen. Karena tidak dapat ditempuh dengan cara damai, maka pihak konsumen dapat menuntut pelaku usaha sebagaimana disebutkan dalam Pasal 23 UUPK menyatakan bahwa, ”Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke peradilan di tempat kedudukan konsumen”.

Pada kenyataannya, dalam suatu peristiwa hukum termasuk transaksi *e-commerce* tidak terlepas dari kemungkinan timbulnya pelanggaran yang dilakukan oleh salah satu atau kedua pihak, dan pelanggaran hukum tersebut mungkin saja dapat dikategorikan sebagai Perbuatan Melawan Hukum (*Onrechtmatigedaad*) sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1365 KUH Perdata.

Di dalam setiap pekerjaan selalu ada 2 (dua) macam subyek hukum, yang masing-masing subyek hukum mempunyai hak dan kewajiban secara timbal balik dalam pelaksanaan perjanjian yang dibuatnya. Apabila salah satu subyek tidak melaksanakan apa yang semestinya dilakukan sesuai dengan dalam perjanjian maka perbuatan tersebut dikatakan wanprestasi. Wanprestasi memiliki 4 (empat) macam, yaitu : (a) tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan, (b) melaksanakan apa yang di janjikan tetapi terlambat, (c) melaksanakan apa yang dijanjikan, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan, (d) melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan. Dari kebanyakan kasus yang ada wanprestasi dilakukan oleh pelaku usaha misalnya telat mengirimkan barang, salah dalam mengirim produk barang yang dipesan, barang yang dibeli tidak sesuai dengan keterangan informasi yang ditampilkan atau bisa juga pelaku usaha yang dengan sengaja berniat tidak memenuhi kewajibannya. Upaya konsumen untuk menuntut ganti rugi dapat dilakukan melalui cara:

a. Litigasi

Sesuai dengan Pasal 38 Undang-Undang ITE yang menjelaskan para pihak dapat menggugat apabila dalam penyelenggaraan transaksi elektronik merugikan pihak lain. Dengan diakuinya alat bukti elektronik sebagai alat bukti yang sah di pengadilan sebagaimana disebutkan dalam Pasal 5 ayat 1,2 dan 3 Undang-Undang ITE, maka alat-alat bukti yang dapat digunakan oleh konsumen di pengadilan adalah bukti transfer atau bukti pembayaran, SMS atau pesan dari media social yang menyatakan kesepakatan melakukan pembelian, nama , alamat, nomor telp dan nomor rekening pelaku usaha.

b. Non Litigasi

Dalam pasal 39 ayat (2) Undang-Undang ITE yang menjelaskan bahwa selain penyelesaian gugatan perdata, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga lainnya. Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dapat ditempuh melalui Lembaga Swadaya Masyarakat, Direktorat Perlindungan Konsumen Disperindag, Badan penyelesaian sengketa Konsumen (BPSK) dan pelaku usaha sendiri secara kekeluargaan. Masing-masing badan hukum ini memiliki pendekatan yang berbeda-beda dalam menyelesaikan perkara yang ada.

Penyelesaian sengketa yang terjadi dalam perjanjian jual beli online apabila ada pihak yang dirugikan yaitu dapat meminta ganti rugi atas wanprestasi, karena wanprestasi tersebut telah merugikan pihak lain. Ganti rugi atas wanprestasi tersebut dapat berupa pemenuhan perjanjian, pemenuhan perjanjian serta ganti rugi, ganti rugi biasa, pembatalan perjanjian disertai ganti rugi. Apabila dalam perjanjian jual beli online tahap yang dapat diambil antara lain: melalui Litigasi menurut Pasal 38 ayat (1) Undang-Undang ITE dan melalui non Litigasi menurut Pasal 39 ayat (2) Undang-Undang ITE.

Bilamana terjadinya sengketa, maka Pasal 38 dan 39 UU ITE tersebut mengatakan: Pasal 38 (1) Setiap orang dapat mengajukan

gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan Teknologi informasi yang menimbulkan kerugian; (2) Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang berakibat merugikan masyarakat, serta Pasal 39 (1) Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; (2) Selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui lembaga penyelesaian sengketa alternatif atau arbitrase sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- A.F.Elly Erawaty, 2003, *Globalisasi Ekonomi dan Perdagangan Bebas: Suatu Pengantar*, Dalam Ida Susanti & Bayu Seto, *Aspek Hukum dari Perdagangan Bebas*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Abdul Halim Barakatullah, 2010, *Sengketa Transaksi E-Commerce Internasional*, Nusa Media, Bandung.
- Mariam Darus Badruzaman dkk, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT Citra Aditya Bakti, Cetakan Pertama, Bandung.
- Munir Fuady. 2001. *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Satjipto Rahardjo, *Membedah Hukum Progresif*, Penerbit Buku Kompas, Jakarta, 2006.
- Satjipto Rahardjo, *Indonesia Ingin Penegakan Hukum Progresif*, Kompas 15 Juli 2002.
- Richard A. Posner, 1998, *Economics Analysis of Law*, Fifth Edition, Awolters Kluwer Company, Newyork.
- Yansen Darmanto Latip, 2002. *Pilihan Hukum dan Pilihan Forum dalam Kontrak Internasional*. Jakarta: Program Pascasarjana FH-UI.

INTERNET :

Tanya Jawab dalam *Hukum Online*, <http://www.hukumonline.com/klinik/detail/c15517/e-commerce>, diakses 17 September 2018, Dikutip 24 September 2018.

<http://www.lkht-fhui.com> Diakses 28 Maret 2007, Dikutip 19 September 2018.

<http://www.lkht-fhui.com> Diakses 28 Maret 2007, Dikutip 29 September 2018.

http://medianotaris.com/alternatif_penyelesaian_sengketa_on_line_berita330.html, Diakses pada tanggal 29 September 2018.

http://nuansaonline.net/index.php?option=com_content&task=view&id=362&Itemid=32 diakses pada tanggal 29 September 2018.

<http://selviwie.blogspot.com/2013/01/upaya-yang-harus-dilakukan-dalam.html> , diakses pada tanggal 29 September 2018.

<http://marketeers.com/penjualan-e-commerce-indonesia-selama-piala-dunia-meroket/> diakses pada tanggal 28 September 2018.

<https://www.kaskus.co.id/thread/537deaa1138b46654e8b457b/kenapa-tokobagus-ganti-nama-jadi-olx-ini-alesannya/> , diakses pada tanggal 22 September 2018.

<https://www.bukalapak.com/terms>, diunduh pada tanggal 27 Oktober 2018.

OECD *Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce*, diunduh dari <https://www.oecd.org/sti/consumer/2091663.pdf>, diunduh pada 20 Oktober 2018.

Website [olx.co.id](http://www.olx.co.id), Pusat Bantuan, Tips Jual Beli, **Waspadai Penipuan dengan modus E-cash**, diakses dari <https://help.olx.co.id/hc/id/articles/215760083-Waspadai-Penipuan-dengan-Modus-E-Cash->, diunduh pada tanggal 21 September 2018.

<http://termsfeed.com/blog/terms-conditions-ecommerce-stores/>, diunduh pada tanggal 9 September 2018.

<https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4187701/komplain-indikasi-penipuan-pelapak-di-bukalapak> , diakses pada tanggal 4 Nopember 2018.

<https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4187701/komplain-indikasi-penipuan-pelapak-di-bukalapak> , diakses pada tanggal 4 Nopember 2018.

<http://wartakota.tribunnews.com/2017/01/20/wow-warga-tangerang-selatan-gugat-tokopedia>, diakses pada tanggal 5 Nopember 2018.

<https://mediakonsumen.com/2017/07/29/surat-pembaca/tokopedia-mengembalikan-dana-pembeli-pembeli-menerima-barang>, diakses pada tanggal 23 September 2018.