

Electronic Commerce Serta Penyelesaian Sengketa Transaksi Jual-Beli Melalui Online Shop

Rizqy Pratama Erdiyanto¹ Moody Rizky Syailendra Putra²

Jurusan Ilmu Hukum, Universitas Tarumanagara, Kota Jakarta Barat, Provinsi DKI Jakarta, Indonesia^{1,2}

Email: rizqy.205230205@stu.untar.ac.id¹ moodys@fh.untar.ac.id²

Abstrak

Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi telah membuat Globalisasi semakin kian menyeluruh dan mempengaruhi berbagai sektor kehidupan manusia. Perkembangan teknologi yang pesat tersebut dapat menimbulkan dampak positif yang memajukan serta memudahkan kehidupan sosial manusia di berbagai bidang, namun juga dapat menyebabkan dampak negatif yang berpotensi untuk merugikan kehidupan manusia. Perkembangan internet yang pesat hari demi hari memunculkan berbagai solusi untuk memudahkan manusia untuk memperoleh sesuatu dengan praktis dan efisien, seperti kemunculan Transaksi Elektronik atau Electronic Commerce. Dengan adanya jual-beli online manusia dapat membeli barang maupun jasa tanpa bersusah payah untuk menemui penjual secara langsung. Cukup dengan sentuhan jari maka barang tersebut sudah dibeli dan konsumen tinggal menunggu barang tersebut untuk dikirimkan. Namun transaksi jual beli online tentunya memiliki resiko kerugian tersendiri yang dapat dialami konsumen. Kerugian tersebut dapat disebabkan karena penjual lalai dalam memenuhi kewajibannya sehingga menyebabkan kerugian pada konsumen. Kesalahan yang dilakukan oleh penjual dalam transaksi jual beli online dapat menimbulkan sengketa. Sengketa tersebut dapat diselesaikan dengan cara non-litigasi dan penyelesaian sengketa melalui litigasi seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Kata Kunci: Globalisasi, Transaksi Elektronik, Penyelesaian Sengketa, Konsumen, Penjual

Abstract

The development of Science and Technology has made Globalization increasingly comprehensive and affects various sectors of human life. The rapid development of technology can have a positive impact that advances and facilitates human social life in various fields, but can also cause negative impacts that have the potential to harm human life. The rapid development of the internet day by day has given rise to various solutions to make it easier for humans to obtain something practically and efficiently, such as the emergence of Electronic Transactions or Electronic Commerce. With online buying and selling, humans can buy goods or services without the hassle of meeting the seller directly. With just a touch of a finger, the item has been purchased and the consumer just has to wait for the item to be sent. However, online buying and selling transactions certainly have their own risk of loss that can be experienced by consumers. These losses can be caused by the seller being negligent in fulfilling their obligations, resulting in losses for consumers. Mistakes made by the seller in online buying and selling transactions can lead to disputes. These disputes can be resolved in a non-litigation manner and dispute resolution through litigation such as the Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Keywords: Globalisation, Electronic Commerce, Dispute Resolution, Consumer, Seller



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Globalisasi secara singkat dapat didefinisikan sebagai suatu proses hubungan ikatan antara berbagai negara di dunia yang saling berinteraksi. Interaksi tersebut dapat berupa di bidang teknologi, ekonomi, budaya, pendidikan, politik, bahkan ideologi. Sejatinya manusia sudah berinteraksi dengan manusia di belahan dunia lain sejak dahulu. Interaksi tersebut

dilatarbelakangi oleh banyak faktor, seperti untuk melakukan proses jual beli, penyebaran agama serta penjajahan dan perbudakan. Proses jual beli antar negara tersebut tentunya disebabkan oleh keinginan untuk memperoleh barang dari suatu negara tertentu maupun memperoleh keuntungan. Meskipun dengan keterbatasan transportasi yang ada, keinginan untuk memperoleh hasil dari jual beli maupun tujuan lainnya membuat manusia tetap melakukan perjalanan yang memakan waktu tersebut. Globalisasi abad ke-21 saat ini merupakan salah satu dari sekian banyak hasil perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di peradaban manusia. Kemajuan teknologi membuat berbagai sektor di kehidupan manusia pun ikut berkembang. Dengan adanya kemajuan tersebut, sektor transportasi menjadi lebih efisien. Seperti adanya pesawat terbang canggih yang dapat memudahkan seseorang untuk berpergian lintas negara. Dimana sebelum adanya perkembangan teknologi di bidang transportasi, sarana penunjang transportasi manusia sangat terbatas. Dahulu manusia masih menggunakan kapal untuk melintasi lautan, namun sekarang perjalanan melintasi lautan tersebut dapat ditempuh dalam waktu yang relatif singkat. Dampak adanya globalisasi membuat gap antara peradaban manusia di suatu negara dengan negara lainnya di belahan dunia semakin mengikis.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat globalisasi semakin menyeluruh serta mempengaruhi berbagai sektor kehidupan manusia. Perkembangan teknologi tersebut tentunya harus disikapi dengan berbagai siasat perubahan serta pembaharuan di berbagai sistem tatanan masyarakat agar ancaman dampak negatif dari globalisasi dapat ditangani dengan baik. Sebelum teknologi berkembang seperti yang kita ketahui sekarang ini, penggunaan teknologi sangat terbatas dan hanya segelintir orang saja yang memanfaatkan teknologi tersebut. Dahulu di berbagai daerah terpencil di Indonesia keberadaan televisi sangat jarang dan hanya borang tertentu saja yang memilikinya. Namun sekarang televisi dan media lain seperti radio sudah dapat diakses untuk lebih banyak segemen masyarakat. Komputer sebagai salah satu hasil dari kemajuan teknologi memiliki sejarah evolusi dari zaman ke zaman. Evolusi tersebut meliputi ukuran, urgensi dibuatnya komputer, model komputer, hingga fitur-fitur yang dimiliki oleh suatu perangkat komputer. Perkembangan teknologi dan komputer mengadirkan internet. Internet adalah singkatan dari *Interconnected Networking*. Inter berasal dari bahasa latin inter yang bermakna antara dan net atau networking yang berarti hubungan. Dapat disimpulkan internet adalah hubungan dari bermacam jenis komputer yang dibuat di dunia untuk berbagai tujuan. Mulanya internet digunakan untuk mengirim *e-mail*. Namun, ditengah kemajuan teknologi yang sangat pesat saat ini internet sudah memasuki berbagai sektor dan bidang di kehidupan sosial masyarakat peradaban manusia. Berbagai sektor tersebut ada beberapa di antaranya yang sangat bergantung dengan internet, seperti sektor hiburan media *online*, pengolahan data, pengumpulan data serta penyimpanan data yang dilakukan oleh pemerintah saat ini yang mulai sudah shifting untuk *paperless*. Yang mana penyimpanan data *paperless* tersebut memang memiliki sejumlah keuntungan seperti lebih efisien dan praktis. Namun penyimpanan data yang berbasis *paperless* dengan memanfaatkan teknologi juga mengundang potensi adanya kejahatan, seperti peretasan maupun penghapusan data.

Dengan adanya kemajuan internet serta kemunculan berbagai aplikasi yang dapat diakses oleh banyak orang di berbagai belahan dunia, interaksi antar negara tersebut menjadi semakin mudah. Contohnya dengan adanya aplikasi seperti *youtube* dan *tiktok* yang memungkinkan penggunaanya untuk mengupload berbagai konten serta media hiburan. Berbagai trend baru bermunculan, seperti dalam gaya berpakaian, gaya hidup, tata krama, serta *music taste*. Dampak tersebut tidak serta merta hanya dampak positif saja, melainkan dampak negatif juga

bermunculan karena perkembangan teknologi. Contoh dampak positif dengan adanya internet adalah kemudahan dalam kehidupan manusia. Seperti di sektor media informasi dimana penggunaan media cetak seperti koran mulai ditinggalkan karena tidak efisien. Penggunaan koran digital lebih diminati karena lebih mudah dan *up to date*. Pembaca tidak lagi bersusah payah untuk membeli koran secara konvensional, hanya dengan sentuhan jari informasi terkini sudah dapat diperoleh.

Kemunculan internet menghadirkan berbagai dampak di banyak bidang kehidupan manusia termasuk bidang hukum, berbagai undang-undang disusun dan diperbaharui untuk menyikapi perubahan yang disebabkan oleh perkembangan teknologi, seperti dengan adanya Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik atau UU ITE. Salah satu manfaat positif dari kemajuan teknologi di sektor ekonomi adalah membantu dalam proses jual-beli. Menurut pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Dari ketentuan dalam KUHP tersebut dapat diketahui bahwa poin penting dari jual-beli ialah harga dan barang. Jual-beli telah berlangsung dari zaman dahulu sampai sekarang, dimana penjual dan pembeli bertemu secara face to face untuk melakukan perjanjian jual beli. Namun dengan adanya perkembangan teknologi, perjanjian jual-beli tersebut dapat dilakukan secara online tanpa harus bertemunya antara penjual dan pembeli. Munculnya transaksi jual-beli secara online tentunya dapat memunculkan pertanyaan terkait dengan kebijakan hukumnya di Indonesia serta penyelesaian sengketa terhadap transaksi elektronik yang dilakukan secara *online* melalui *online shop*.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kebijakan hukum terkait *E-Commerce* di Indonesia?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa terhadap transaksi jual beli yang dilakukan secara online melalui aplikasi *online shop*?

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis normatif. Metode ini dilakukan dengan mencari kebijakan hukum, peraturan hukum yang berlaku, serta menelaah sumber-sumber kepustakaan yang bersumber dari jurnal dan undang-undang yang ada di Indonesia untuk mengetahui kebijakan hukum terkait *Electronic Commerce* di Indonesia serta bagaimana penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh untuk menyelesaikannya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kebijakan hukum terkait *E-Commerce* di Indonesia

Secara garis besar, *E-Commerce* atau *electronic commerce* dapat diartikan sebagai transaksi yang dilakukan melalui media elektronik berbasis online dengan menggunakan internet. *E-commerce* secara umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk yang berhubungan dengan suatu kegiatan komersial, baik itu individual maupun organisasi. Transaksi tersebut menggunakan transaksi data yang telah didigitalisasi, termasuk di dalamnya *text*, *sound*, foto, maupun gambar. *E-commerce* memiliki definisi serta pengertian yang sangat beragam. Hal ini didasari karena *e-commerce* sendiri mempunyai berbagai banyak jenis serta dapat dilihat dari berbagai perspektif yang beragam. Tetapi ketika membahas tentang *e-commerce*, masyarakat serta orang awam biasa memahami *e-commerce* sebagai suatu bentuk bisnis yang dijalankan atau dihubungkan dengan menggunakan internet. *E-commerce* dapat disimpulkan sebagai serangkaian ekonomi yang dinamis, aplikasi, serta proses bisnis

yang memungkinkan perusahaan, konsumen, penjual, serta suatu komunitas untuk berhubungan dalam lingkup transaksi elektronik, jual beli barang, pelayanan, jasa, serta informasi yang dilakukan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yaitu elektronik. Artinya, sebagian besar atau keseluruhan transaksi internet berbasis paperless data-data, katalog barang, gambar barang, bukti transaksi, transfer dana, serta tanda tangan semuanya menggunakan elektronik. Jenis-jenis transaksi online secara umum dapat dibagi menjadi beberapa jenis:

1. *Bussiness to bussiness*, yaitu suatu transaksi bisnis yang dilakukan antara pelaku bisnis satu dengan yang lainnya. Contohnya adalah suatu perusahaan membeli barang secara grosir dalam skala besar kepada perusahaan lainnya dengan menggunakan internet.
2. *Bussiness to consumer*, yaitu transaksi jual-beli antara perusahaan atau produsen dengan konsumen. Contohnya adalah seseorang membeli barang dari suatu *brand* melalui *official website* dari *brand* tersebut.
3. *Consumer to consumer*, yaitu suatu transaksi jual-beli yang dilakukan antara konsumen. Contohnya adalah transaksi jual beli antara penggemar motor di komunitas *twitter/x* dan jual beli antara penggemar mobil di grup *facebook*.
4. *Consumer to bussiness*, yaitu jenis transaksi antara konsumen dengan pelaku bisnis.

Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, jual-beli merupakan suatu bentuk perjanjian, dengan mana pihak yang satu berkewajiban untuk menyerahkan suatu barang atau jasa dan pihak yang lain untuk membayar barang atau jasa yang telah dibeli sesuai dengan harga yang telah disepakati. Kemudian, dalam suatu perjanjian terdapat syarat agar perjanjian tersebut sah dan mengikat antar pihak. Pasal 1320 KUHPerdata melihat suatu perjanjian itu sah apabila syarat-syarat tersebut terpenuhi, berikut syarat sahnya suatu perjanjian :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya. Pasal 1321 KUHPerdata mewajibkan bahwa suatu perjanjian harus didasarkan pada kebebasan berkontrak. Pihak-pihak yang mengadakan suatu perjanjian haruslah terbebas dari paksaan, pemerasan, kekeliruan, ketidakjelasan perjanjian, maupun ancaman.
2. Kecakapan dari para subjek perikatan. Pada dasarnya setiap orang cakap untuk membuat perjanjian, kecuali dikatakan hal lain oleh undang-undang.
3. Suatu hal tertentu yang diperjanjikan. Sesuatu yang diperjanjikan merupakan objek dari perjanjian. Objek perjanjian seyogyanya dijelaskan dengan rinci dan jelas agar hak dan kewajiban dari tiap-tiap pihak perjanjian dapat dipenuhi.
4. Suatu hal yang diperjanjikan harus halal. Suatu perjanjian yang dibuat harus berdasarkan pada sebab yang halal. Artinya tidak melawan hukum, tidak melanggar ketertiban, serta tidak melanggar kesusilaan.

Menurut undang-undang, jual-beli dianggap sudah terjadi ketika *seller* atau penjual dan *buyer* atau konsumen/pembeli telah mencapai suatu kesepakatan. Kesepakatan tersebut dapat berupa persetujuan terkait benda mana yang hendak dibeli serta harga dari benda tersebut, meskipun *seller* belum memberikan benda yang telah diperjanjikan kepada *buyer* atau *buyer* belum membayar harga yang telah disepakati. Berdasarkan ketentuan tadi terdapat poin penting, yaitu dalam suatu transaksi jual-beli harus terdapat suatu kesepakatan antara *seller* dan *buyer*. *Seller* dan *buyer* saling terikat dengan tujuan untuk memenuhi suatu hal yang telah diperjanjikan. Dalam jual-beli yang dilakukan secara *online*, kesepakatan antara *buyer* dan *seller* terjadi setelah kedua belah pihak setuju. *Seller* setuju untuk menetapkan harga serta benda yang tertera di menu pembelian dan *buyer* setuju untuk atas ketentuan yang ada, baik itu

ketentuan aplikasi serta harga yang telah disepakati. Apabila ada pihak yang hendak mengingkari perjanjian yang telah disepakati, maka pihak yang satu berhak menuntut pihak yang melanggar atau mengingkari suatu kesepakatan. Berdasarkan ketentuan-ketentuan tersebut jual-beli yang dilakukan secara online harus berpaku pada Pasal 1320 KUHPdata sebagai syarat sah dari suatu perjanjian.

Transaksi *e-commerce* secara umumnya sama seperti transaksi jual-beli konvensional yang biasa terjadi secara *real life*, perbedaannya adalah *e-commerce* dilakukan secara *online* dan tidak mengharuskan penjual dan konsumen untuk bertemu secara langsung. Maka dari itu, dasar hukum *e-commerce* bersifat spesifik seperti perdagangan konvensional. Terdapat ketentuan-ketentuan terkait dengan transaksi elektronik dalam UU ITE. UU ITE Pasal 1 ayat 2 mengenai transaksi elektronik menyatakan bahwasannya, transaksi elektronik adalah suatu perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, serta media elektronik lainnya. Seperti jual-beli melalui aplikasi *online shop*. Setelah *buyer* melakukan *check out* barang dan melakukan pembayaran *seller* akan memproses dan mengirimkan barang tersebut. UU ITE juga telah mengatur berbagai ketentuan yang berhubungan dengan transaksi elektronik seperti keabsahan tanda tangan elektronik sebagai bukti hukum yang sah apabila telah memenuhi persyaratan serta ketentuan yang berlaku. Kemudian UU ITE juga menyatakan bahwa suatu Perjanjian Elektronik dapat dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik yang mengikat antara pihak-pihak terkait. UU ITE juga mengatur tentang larangan penyebaran berita bohong seperti false advertisement yang dapat menyebabkan kerugian konsumen dalam suatu transaksi elektronik. Pemalsuan data-data elektronik seperti tanda tangan, informasi serta penggunaan data palsu juga dilarang dengan tegas dalam UU ITE. Perjanjian jual-beli, baik secara offline maupun online seyogyanya tetap berlandaskan pada prinsip *good faith* dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penjual berterus terang dengan konsumen terkait barang atau jasa yang jual dengan tidak menyembunyikan apapun serta tidak memalsukan apapun. Dan pihak pembeli juga harus jujur dengan tidak mengirimkan bukti *transfer* palsu pada saat melakukan transaksi jual-beli melalui media sosial serta membayarkan kewajiban kepada penjual sesuai dengan harga yang telah ditentukan.

Penyelesaian sengketa transaksi jual beli yang dilakukan secara *online* melalui aplikasi *online shop*

Online shop seperti shopee, tokopedia, dan lazada memungkinkan terjadinya interaksi jual beli antara buyer dan seller secara online tanpa harus bertemu langsung atau face to face. Selain online shop, media sosial seperti twitter/x, instagram, facebook, hingga tiktok juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi jual beli. *Online shopping* juga dimanfaatkan pada masa pandemi *COVID-19* karena memudahkan konsumen untuk tetap di rumah saja. Seller akan mengunggah benda yang dijual, dapat berupa barang seperti sepatu, baju, dan tas maupun dapat juga menjual jasa seperti jasa editing maupun design. Melalui aplikasi online shop tersebut, buyer dapat mengakses dan mencari barang atau jasa yang dibutuhkan sesuai dengan keperluan. Setelah seller melakukan check out barang dan melakukan pembayaran seller akan memproses dan mengirimkan barang tersebut. Dalam suatu Electronic Commerce yang dilakukan dengan menggunakan media online shop dapat memunculkan potensi kerugian yang dialami konsumen, kerugian tersebut sangat beragam jenisnya:

1. Perbedaan barang yang tertera pada laman online shop dengan barang yang dikirimkan. Perbedaan barang tersebut dapat berupa perbedaan ukuran, warna, kualitas yang diklaim oleh penjual, hingga spesifikasi barang.

2. Barang yang diterima oleh konsumen telah rusak atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Serta biaya pengembalian yang ditanggung oleh konsumen.
3. Pengajuan pengembalian barang yang rumit dan memakan waktu.
4. Resiko kebocoran data konsumen jika situs atau aplikasi dilakukannya jual-beli tidak memiliki sistem keamanan siber yang bagus.
5. Data konsumen yang telah dicuri dapat berpotensi untuk digunakan tanpa izin dan tanpa sepengetahuan konsumen.
6. Minimnya informasi terkait pengajuan pengembalian barang dan garansi.
7. Potensi adanya kecurangan yang dilakukan oleh penjual, dimana penjual tidak mengirimkan barang atau jasa padahal konsumen sudah membayar.

Penjual dan konsumen mempunyai tanggungan pertanggungjawaban yang wajib dipenuhi. Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur apa saja yang merupakan kewajiban dari penjual kepada konsumen yang harus ditepati. Suatu tanggung jawab hukum dalam hukum perdata dapat diwujudkan dengan tanggungjawab jawab atas kesalahan karena tidak memenuhi jan atau wanprestasi. Sengketa dalam suatu Electronic Commerce dapat timbul karena penjual tidak melaksanakan atau cacat dalam prestasi sehingga munculah wanprestasi. Wanprestasi berarti tidak terpenuhinya suatu kewajiban yang telah disepakati dalam suatu perjanjian atau perikatan. Wanprestasi dapat timbul karena suatu kesengajaan, kelalaian, maupun karena keadaan memaksa yang membuat pihak pelaku usaha tidak dapat memenuhi prestasinya. Bentuk wanprestasi dalam suatu jual-beli melalui online shop dapat berupa:

1. Penjual tidak mengirimkan barang yang sudah disepakati antara penjual dan konsumen, padahal konsumen sudah melunasi pembayaran terkait barang yang dipesan. Penjual bersalah karena tidak menepati janji yang sudah disepakati, yaitu mengirimkan barang pada pembeli.
2. Penjual sudah mengirimkan barang kepada pembeli, namun barang yang dikirimkan tersebut berbeda dengan barang yang sudah disepakati antara penjual dan konsumen sehingga meskipun telah mengirimkan barang, penjual tetap tidak melakukan prestasi karena barang yang dikirimkan salah.
3. Penjual mengirimkan barang melebihi batas waktu yang telah disepakati sebelumnya antara penjual dan pembeli dikarenakan suatu alasan yang jelas ataupun tanpa pemberitahuan pada konsumen terkait barang yang dikirimkan tersebut akan telat. Sehingga meskipun barang tersebut telah sampai ke tangan konsumen, penjual tetap melakukan wanprestasi.
4. Penjual mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan kondisi yang telah disepakati sebelumnya, seperti barang rusak atau cacat.
5. Penjual melakukan suatu *false advertising* dalam mempromosikan barang atau yang dapat menyebabkan suatu kerugian pada pihak konsumen.
6. Penjual tidak menerima ganti rugi padahal barang yang sudah diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan sebelumnya antara penjual dan konsumen yang menyebabkan konsumen dirugikan.

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen mempunyai hak untuk menuntut ganti rugi kepada penjual apabila barang yang telah diterima konsumen tidak sesuai dengan barang yang telah diperjanjikan sebelumnya. Pasal 1234 KUHPdata telah mengatur bahwa perjanjian memungkinkan pihak yang terlibat didalamnya untuk melakukan sesuatu, memberikan sesuatu, serta untuk tidak berbuat sesuatu. Dari perjanjian yang telah

dibuat oleh para pihak memunculkan suatu hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan tidak boleh diingkari. Apabila ada pihak yang mengingkari perjanjian maka ia telah melakukan wanprestasi yang dapat mengakibatkan kerugian kepada pihak tertentu dalam suatu perjanjian tersebut. Tuntutan hak dari konsumen yang dirugikan karena prestasi yang tidak terpenuhi oleh penjual atau prestasi yang cacat dapat berupa :

1. Tuntutan untuk memenuhi perjanjian.
2. Perjanjian dibatalkan.
3. Ganti rugi.
4. Ganti rugi serta pembatalan perjanjian.

Bentuk penyelesaian sengketa apabila penjual telah terbukti melakukan kesalahan yang merugikan konsumen karena mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan yang diperjanjian dapat berupa:

1. Konsumen mengembalikan barang yang tidak sesuai kepada penjual. Kemudian, penjual wajib untuk mengganti barang tersebut dengan barang sesuai seperti yang telah diperjanjikan. Biaya pengembalian barang karena kesalahan penjual seyogyanya ditanggung oleh penjual. Penjual tidak boleh mempersulit proses pengembalian barang serta harus responsif.
2. Penjual mengembalikan uang kepada konsumen setelah konsumen mengembalikan barang yang tidak sesuai tersebut kepada konsumen. Pengembalian nominal uang oleh penjual kepada konsumen haruslah adil dan sesuai agar konsumen tidak merasa dirugikan akibat dari kesalahan penjual.
3. Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen apabila solusi penyelesaian sengketa sebelumnya tidak memungkinkan untuk dilakukan karena berbagai sebab dan alasan.

KESIMPULAN

Globalisasi serta perkembangan teknologi yang pesat memunculkan internet yang sangat berpengaruh terhadap berbagai sektor kehidupan manusia modern saat ini. Kemunculan online shop akibat dari perkembangan internet menyebabkan transaksi elektronik dapat diakses oleh manusia untuk memenuhi kebutuhannya dengan efisien dan praktis. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik telah mengatur terkait transaksi online. KUHPerdata mengatur terkait perjanjian jual-beli yang dapat dijadikan sebagai acuan agar pelanggaran terhadap jual beli dapat dihindari. Kemudian, Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak dan kewajiban penjual dan konsumen. Hak dan kewajiban tersebut harus ditaati oleh masing-masing pihak. Transaksi elektronik dapat menimbulkan kerugian kepada konsumen yang diakibatkan oleh penjual. Kerugian yang dialami oleh konsumen dapat menimbulkan sengketa. Kerugian tersebut dapat berupa barang yang tidak dikirimkan oleh penjual, pengiriman barang yang telat, barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan barang yang telah disepakati dalam perjanjian, barang yang diterima pembeli rusak atau cacat, serta penjual tidak mau mengganti barang padahal barang tersebut tidak sesuai. Penyelesaian terhadap sengketa transaksi online yang dilakukan melalui online shop dapat dilakukan dengan penyelesaian sengketa non-litigasi seperti dengan penjual mengganti rugi atas kesalahan yang dilakukan atau mengembalikan nominal uang kepada konsumen secara adil. Penyelesaian sengketa litigasi dapat ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfred, dkk. (2022). "Penyelesaian Kasus Hukum Pada Perdagangan Elektronik Atau E-Commerce Bagi Konsumen Di Era Digital Indonesia." Satya Dharma: Jurnal Ilmu Hukum, vol. 5, no. 2.
- Amar. (2012). "Perkembangan Teknologi Komunikasi Dan Informasi: Akar Revolusi Dan Berbagai Standarnya." Jurnal Dakwah Tabaligh, Vol. 13, No. 1.
- Andhini. (2017). "Pengaruh Transaksi Online Shopping, Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pada E-Commerce" Jurnal Riset dan Manajemen, vol. 6, no. 7.
- Asna, dkk. (2024). "Analisis Pemanfaatan Pengguna Transaksi Online (E-commerce) di Kalangan Masyarakat." Jurnal Sahmiyya, vol. 3, no. 1.
- Blut, Markus and Frennea, Carly and Mittal, Vikas and Mothersbaugh, David L. (2015): How Procedural, Financial and Relational Switching Costs Affect Customer Satisfaction, Repurchase Intentions, and Repurchase Behavior: A Meta-Analysis. International Journal of Research in Marketing.
- Cairncross, Frances, "The Death of Distance: How the Communications Revolution is Changing Our Lives", Boston, London: Harvard Business School Press, 2001.
- Fahmi, dkk. "Analisis Perkembangan Dan Klasifikasi Komputer Dari Awal Konsep Hingga Era Modern." Nusantara Journal Of Multidisciplinary Science, vol 2, no. 1 tahun 2024.
- Fitriah. (2020). "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial." Jurnal UNPAL18, No. 3.
- Haryanto. (2021). "Artificial Intelligence and Cognitive Computing: Shaping the Future." Journal of Advanced Computational Intelligence, vol. 15, no. 2.
- Hutasoit, Kristian. (2018). "Tinjauan Yuridis terhadap Tindak Pidana Penipuan Secara Online dalam Perspektif Hukum Pidana di Indonesia". Jurnal Fakultas Hukum Universitas Umatara Utara.
- Junaidi, dkk. (2020). "Pemahaman Tindak Pidana Transaksi Elektronik Dalam Undang-Undang no 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik." Jurnal Budimas, 2(2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Kusumadewi, S., et al. (2011). "Evolution of Computer Generations: A Historical Survey." Journal of Computer Science and Technology, vol. 26, no. 5.
- Nur Windy, Rosmaya. (2022). "Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Secara Online Atas Ketidaksesuaian Barang Yang Diterima". Jurnal Judiciary, Vol. 11 No. 2.
- Nurhaidah. (2015) "Dampak Pengaruh Globalisasi Bagi Kehidupan Bangsa Indonesia". Jurnal Pesona Dasar, Vol. 3 No. 3.
- Pradana. "Klasifikasi Jenis-Jenis Bisnis E-Commerce Di Indonesia." Jurnal Neo-bis, Vol. 9, No. 2, Tahun 2015.
- Raharjo. (1999). "The Internet Era: Transforming Communication and Business." International Journal of Internet Studies, vol. 8, no. 2.
- Rahmad. (2019). "Kajian Hukum Terhadap Tindak Pidana Penipuan Secara Online." Jurnal Hukum Ekonomi Syariah, vol 3, no. 3.
- Rakhmawati, dkk. (2021). "Analisa Transaksi Belanja Online Pada Masa Pandemi COVID-19." Jurnal teknoinfo
- Riswandi. (2019). "Transaksi On-Line (E-Commerce) : Peluang dan Tantangan Dalam Perspektif Ekonomi Islam." Jurnal Econetica, vol. 1, no. 1.
- Samudra. Anton Hendrik. (2019). "Modus Operandi dan Problematika Penanggulangan Tindak Pidana Penipuan Daring." Mimbar Hukum: Jurnal Berkala Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada.

- Soedibyo. (2005). "Perkembangan Komputer: Dari Mesin Pascaline Hingga Era Modern." Jurnal Teknologi Informasi, vol. 3, no. 2.
- Sumadi, Hendy. (2015). "Kendala dalam Menanggulangi Tindak Pidana Penipuan Transaksi Elektronik di Indonesia". Jurnal Wawasan Hukum, Vol. 33 No. 2
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.